

**Conditions générales de vente,
Adeline MUNILLA, Une Patte après l'Autre
Prestations proposées pour les propriétaires de chiens**

A défaut de la signature de ce document, les CGV ci-après s'appliquent de plein droit dès lors que le client a convenu d'un rendez-vous avec Adeline MUNILLA, Une Patte après l'Autre.

Article 1 - Généralités

- Les présentes Conditions générales de Vente, ci-après dénommées CGV, s'appliquent à régir les relations entre Adeline MUNILLA, Une Patte après l'Autre, et ses clients, dans le cadre de la vente des prestations de services.

- Adeline MUNILLA, éducatrice canin et comportementaliste animalier, intervient en tant que coach afin que humains et chiens vivent ensemble en harmonie.

- Le client reconnaît avoir été informé des CGV et la prise de rendez-vous implique une acceptation sans réserve de celles-ci.

- Le terme « le client » désigne la personne morale ou physique qui a fait appel à toutes prestations de services ainsi que les personnes présentes à tout ou partie d'une séance.

Le terme de « séance » désigne la prestation d'une manière générale : séance d'éducation, entretien pour un bilan comportemental...

Article 2 - Réservation, tarifs et paiement

2.1 Réservation

- Dans le cadre d'une séance individuelle, un acompte de 20€ dans un délai maximum de 48h après la prise de rendez-vous pourra être demandé.

- Le paiement de l'acompte pourra être effectué par chèque bancaire, virement bancaire, ou espèce.

- A défaut de versement de l'acompte dans les 48h, le créneau pourra être proposé à une autre personne.

- Dans le cadre des formations et journées de sensibilisation, l'inscription ne sera validée qu'après réception de l'intégralité du règlement.

2.2 Tarifs

- Tous les tarifs sont indiqués sur notre site Internet, www.unepatteapreslautre.fr.

- Le tarif varie selon les prestations.

- Le client s'engage à prendre connaissance des tarifs avant toute réservation. Les prix sont exprimés en euros.

- L'entreprise n'étant pas soumise à la TVA, le prix est HT.

2.3 Paiement

- Le solde du paiement devra être réglé intégralement le jour même de la séance, sauf accord exprès d'Adeline MUNILLA.

- Le paiement du solde pourra être effectué par chèque bancaire ou en espèces.

- Pour les prestations de plus de 30 €, le paiement pourra être échelonné sur un ou plusieurs mois avec l'accord exprès d'Adeline MUNILLA.

2.4 Retard ou défaut de paiement

- Tout retard ou défaut total ou partiel de paiement, donnera lieu à versement par le client d'une pénalité de retard exigible sans rappel, au taux de 10% par jour de retard (Lutte contre les retards de paiement/article 53 de la Loi NRE). Cette pénalité est calculée sur le montant restant dû, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

Article 3 - Annulation et modification

- Toute modification ou annulation de la prestation devra faire l'objet d'une demande par le Client par mail ou sms et prendra effet après accord exprès d'Adeline MUNILLA par écrit (mail ou sms).

- Aucune prestation ne pourra être annulée pour des raisons météorologiques à l'initiative des participants. C'est uniquement Adeline MUNILLA qui pourra juger si la prestation doit être annulée en cas de mauvaises conditions climatiques ou par manque de participants.

- Toute séance ou loisir canin annulé moins de 3 jours entier avant le jour J (sans justificatif médical) est du ou sera décompté du forfait en cours

Exemple : séance le samedi, la séance peut être annulée au plus tard le mardi soir.

- Dans le cadre des stages, formations, journées de sensibilisation, si l'annulation par le client intervient plus de 4 semaines avant le début du stage, le règlement sera restitué.

Si l'annulation par le client intervient moins de 4 semaines avant le début du stage et que Adeline MUNILLA à trouver un remplaçant, le prix du stage sera entièrement restitué.

Dans le cas contraire, sans justificatif médical et sans remplaçant, Adeline MUNILLA se réserve le droit de conserver 50% du prix total du stage, formation, journée de sensibilisation.

Article 4 - Cadre des rendez-vous

- Les séances seront réparties entre cours théorique et cours pratique. La répartition sera laissée à l'appréciation d'Adeline MUNILLA.

- Toute prestation de services dans le cadre de séances individuelles pour l'éducation ou la rééducation du chien débute par un bilan comportemental. Ce bilan, qui se déroule (sauf exception) au domicile du client, dure en moyenne entre 1h et 2h.

- Par mesure de sécurité et en fonction des besoins pour l'éducation ou la rééducation du chien, les lieux où se tiendront les leçons suivantes seront définis par Adeline MUNILLA, soit au domicile du client, soit sur tout autre terrain approprié (parc public, ville, forêt...).

- La méthode de travail est basée sur la coopération du chien. Tout le processus se fera dans le respect de l'intégralité physique et psychique de l'animal.

- Lors des séances, le harnais est préconisé, le collier est accepté sauf lors des loisirs canins. Les colliers étrangleur ou à pointes ou électrique sont proscrits.

Article 5 - Nature des obligations du Prestataire

- Les prestations de services offrent une garantie de moyens mais les résultats restent étroitement liés à l'investissement et au travail du client réalisé de son côté, entre chaque séance. L'implication du client est une absolue nécessité quant à la résolution du problème et il demeure seul responsable des résultats du coaching et de ses conséquences, que les objectifs de départ soient atteints ou non.

- Pour chaque prise en charge, un suivi est assuré, durant une période maximale de 2 mois après le dernier rendez-vous. Il s'effectue de préférence par mail, et tient compte des congés, des week-ends et des jours fériés.

En aucun cas il ne pourra se substituer à une séance supplémentaire qu'Adeline MUNILLA jugerait nécessaire pour pouvoir résoudre le problème soulevé ou répondre aux questions posées.

- Dans le cas où la situation présentée dépasserait les limites de compétence d'Adeline MUNILLA, cette dernière s'engagerait alors à trouver un professionnel susceptible d'aider le client. Le suivi et la responsabilité d'Adeline MUNILLA s'arrêteraient dès lors que les coordonnées du professionnel auront été communiquées au client.

- Adeline MUNILLA s'engage à :

- Donner les éléments de psychologie canine nécessaires à la compréhension de l'animal.

- Adapter les séances au caractère de l'animal et aux attentes du client en matière d'éducation ou de rééducation.

- Prendre en compte les difficultés rencontrées par le client et proposer des solutions concrètes.

- Tout mettre en œuvre pour apporter une amélioration au comportement du chien tout au long du processus d'éducation ou de rééducation.

Article 6 - Les obligations du client

- Le client a obligation de fournir à Adeline MUNILLA toutes les informations que ce dernier juge nécessaires, et cela tout au long du suivi.

- Le client reste responsable de son chien durant la séance ainsi que de tout incident concernant son animal ou provoqué par ce dernier.

- Le chien doit être exempt de maladie contagieuse. Tout problème de santé connu doit être indiqué de façon claire et explicite. En cas de doute ou de suspicion de maladie, un bilan vétérinaire pourra être demandé. Le client restera le seul responsable des conséquences liées au non-respect de ce point.

- Le client doit communiquer tous les risques que peut présenter son chien dans tous les domaines, notamment du point de vue caractériel et physiologique.

- Le client s'engage à :

- Ne pas donner la ration de nourriture juste avant de se présenter à la séance (pour éviter les torsions de l'estomac et pour avoir un chien motivé).

- Détendre correctement son chien avant le début de la leçon.

- Arriver avec le matériel nécessaire à la séance, préalablement défini avec l'éducatrice comportementaliste.

- Poursuivre le processus d'éducation chez lui, selon les conseils de l'éducatrice.

- Adeline MUNILLA ne pourra être tenue pour responsable des conséquences imputables à des omissions.

- A l'issue du bilan comportemental, un programme est proposé au client. Au terme du bilan comportemental, le client peut choisir de poursuivre le suivi avec Adeline MUNILLA ou de cesser toute collaboration.

Dans ce second cas, il ne peut être imputé au prestataire aucune dégradation de la situation.

- Le programme proposé par Adeline MUNILLA doit être scrupuleusement suivi et sans écart. Il peut évoluer suivant les progrès observés par le prestataire.

Toute initiative prise par le client qui n'a pas été validé par le prestataire n'engage que le client.

Les conséquences de ces décisions ne seront pas de la responsabilité d'Adeline MUNILLA.

- Le client est conscient que le travail personnel est indispensable pour que les progrès soient significatifs. Pour obtenir de bons et durables résultats, la famille doit s'investir pleinement dans l'éducation du chien et suivre scrupuleusement les conseils de l'éducateur. Si aucun travail personnel n'était effectué, Adeline MUNILLA ne saurait être tenue pour responsable de l'échec du processus.

- Le client s'engage à bannir tout matériel et toute technique basés sur la douleur / l'intimidation / la peur / la mise en difficulté du chien, y compris dans le cadre d'une intervention avec un autre professionnel et y compris en dehors des séances de coaching.

Il reconnaît être informé du fait qu'en plus d'atteindre fortement le bien-être du chien, cela pourrait aggraver le problème et devenir dangereux pour l'entourage.

Il reconnaît également être informé du fait que cela serait contre-productif vis-à-vis des solutions abordées lors du coaching.

En cas du non-respect de cet engagement, le client ne saurait tenir la coach pour responsable en cas d'inefficacité du coaching ou d'aggravation du problème

Article 7 - Souscription à un forfait

- En cas d'arrêt du processus d'éducation avant la fin du forfait, si le client décide de ne pas effectuer la totalité des cours pour quelque raison que ce soit, aucun remboursement de tout ou partie du forfait ne pourra être exigé. De même qu'aucun remboursement des séances déjà effectuées ou perdues ne sera envisageable.

- Sans nouvelles du client pendant 2 mois, le programme sera considéré comme abandonné. Aucune somme ne sera reversée. En cas d'interruption du programme à l'initiative du client pour cause majeure, maladie, le forfait ne sera pas remboursé mais les séances pourront reprendre dès que le client pourra à nouveau se rendre disponible.

- La durée du forfait est variable selon la prestation choisie ; celle-ci est mentionnée sur le site internet de l'entreprise.

Si toutes les séances ne sont pas utilisées, elles seront perdues. Le client ne sera pas remboursé des séances restantes.

Article 8 - Chien mordeur ou catégorisé

- En cas de consultation pour agressions sur humain, le chien devra être en règle vis-à-vis de la loi "chien mordeur" si une ou plusieurs morsures ont déjà eu lieu. Dans le cas contraire, le client ne saurait tenir la coach pour responsable.

- Le chien devra, dans ce cas, être muselé avec une muselière de taille adaptée type panier (de préférence

BASKERVILLE). Les consignes de sécurité indiquées par Adeline MUNILLA avant la consultation devront être respectées à la lettre.

- En cas de mise en danger d'Adeline MUNILLA, et des éventuelles personnes l'accompagnant, une plainte pourra être déposée et un signalement sera fait en commissariat et en mairie.

- En cas de consultation pour un chien catégorisé, le client devra être en règle vis-à-vis de la loi sur les chiens "dits dangereux", de catégorie 1 à 2.

Article 9 – Propriété intellectuelle Les fiches-conseils, les photos et vidéos données au client sont la propriété intellectuelle d'Adeline MUNILLA au titre de droit d'auteur. Elles ne peuvent donc être copiées ou diffusées sans son autorisation écrite.

Article 10 – Photos et vidéos

- Le client autorise Adeline MUNILLA, à éventuellement le photographier et le filmer, ainsi que son chien, et à utiliser leur image.

En conséquence et conformément aux dispositions relatives au droit à l'image et au droit au nom, sauf désaccord explicite et écrit, le client autorise Adeline MUNILLA, en qualité de chef d'entreprise, à fixer, reproduire et communiquer au public les photographies et/ou vidéos prises dans le cadre de la présente.

- Les photographies et vidéos pourront être exploitées et utilisées directement par Adeline MUNILLA, sous toute forme et tout support connu et inconnu à ce jour, dans le monde entier, sans limitation de durée, intégralement ou par extraits (notamment presse, livre, vidéo, exposition, publicité, site Internet, réseaux sociaux, etc.).

- Adeline MUNILLA s'interdit expressément de procéder à une exploitation des photographies et/ou des vidéos susceptibles de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation, et s'interdit également de les utiliser dans tout support à caractère pornographique, raciste, xénophobe ou toute autre exploitation préjudiciable.

Article 11 - Incapacité de travail

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, Adeline MUNILLA se réserve le droit de rompre le présent contrat et/ou de modifier le calendrier en cours sans que ne puisse être exigé par le client le versement d'indemnités.

Il est admis qu'Adeline MUNILLA se doit d'en avvertir le client dès le premier jour ouvrable de son incapacité.

Article 12 – Assurance

Le Prestataire déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle.