

Conditions générales de vente

Applicables au 1^{er} juillet 2022.

Mentions légales et coordonnées de « l'Éducateur » :

Madame Julia BOUDISSEAU, entrepreneur individuel exerçant une activité de Comportementaliste et Éducateur canin sous le nom commercial « JULIA BIENVEILLANCE CANINE », est immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de SAVERNE et à la Chambre de Métiers d'Alsace sous le numéro 904 049 49 100015.

Elle est domiciliée professionnellement au 22 rue des Écureuils 67120 DUTTLENHEIM.

Elle a obtenu l'Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques (ACACED) délivrée par l'organisme VOX ANIMAE en date du 7 juin 2021, conformément à l'article L. 214-6-1 du Code rural et de la pêche maritime.

Madame Julia BOUDISSEAU est joignable par courrier électronique à l'adresse contact@juliabc.fr et par téléphone au 06-16-91-19-83 du lundi au samedi, de 9 heures à 20 heures.

Article 1 : Préambule :

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objectif de déterminer les droits et obligations de Julia BOUDISSEAU (ci-après « l'Éducateur ») et de la personne physique ou morale bénéficiant de ses services (ci-après « le Client »).

Ces Conditions Générales de Vente seront systématiquement communiquées à tout Client avant toute conclusion de contrat, et prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par l'Éducateur.

L'Éducateur se réserve la possibilité de modifier ses conditions générales de vente à tout moment sans préavis : les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de conclusion du contrat avec le Client.

Article 2 : Domaine d'intervention et nature des prestations :

Madame Julia BOUDISSEAU propose à ses Clients les prestations suivantes :

Bilan comportemental :

L'Éducateur se déplace au domicile du Client pour effectuer un bilan comportemental afin de déceler les causes possibles du comportement dit gênant et faire des préconisations personnalisées pour y remédier.

Une prestation de ce type dure entre 1h30 et 2h.

Le tarif comprend un entretien téléphonique préalable, le bilan et un suivi téléphonique/mail durant le mois qui suit.

Avant le bilan comportemental, l'Éducateur pourra solliciter du Client qu'il fasse ausculter son animal par son vétérinaire référent pour s'assurer que l'origine du trouble ne soit pas physiologique.

Accompagnement Éducatif à domicile et en extérieur :

L'Éducateur se déplace au domicile du Client ou dans d'autres lieux selon la problématique rencontrée, pour effectuer des séances d'accompagnement éducatif avec le Client et son chien.

Une prestation de ce type dure 1h maximum.

Un premier rendez-vous se déroulera au domicile du Client et comprendra une partie entretien et analyse comportementale afin de prendre connaissance de la demande de ce dernier.

Sauf disposition particulière, aucune condition de durée ou de périodicité n'est imposée au Client. Celui-ci est libre de fixer les cours selon son rythme et celui de son chien, en fonction des objectifs fixés avec l'Éducateur.

Conseil, coaching et prévention :

L'Éducateur interviendra à domicile ou en extérieur selon les problématiques afin de conseiller le Client sur tous sujets sur lesquels ils se seront mis préalablement d'accord (ex : adoption).

Une prestation de ce type dure entre 1h et 1h30.

En tout état de cause, le Client reste le seul décideur, et l'Éducateur ne saurait donc être tenu responsable des choix effectués par ce dernier à l'issue d'une prestation de ce type.

Balades éducatives individuelles ou collectives :

Les balades éducatives se feront en présence du Client et pour un nombre maximum de 6 chiens.

Une prestation de ce type dure 1h.

Seuls les chiens déjà connus de l'Éducateur seront autorisés à participer aux balades éducatives.

Ne seront en outre pas acceptés : les chiennes en chaleur, les chiens malades ou blessés, les chiens de 1ère et 2ème catégorie dont la situation n'est pas conforme aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, les chiens agressifs envers leurs congénères ou envers les humains, et les chiens non à jour de leurs vaccins.

Pour l'ensemble des prestations :

Le nombre de séances pour chaque type de prestation sera déterminé par des dispositions particulières à convenir entre l'Éducateur et le Client.

La commande de prestation est considérée comme définitive dès la réception par l'Éducateur du devis ou du contrat signé par le Client.

Toutefois, l'Éducateur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

La commande transmise à l'Éducateur est irrévocable pour le Client, sauf acceptation écrite de l'Éducateur.

Toute nouvelle fourniture de prestation non comprise dans la commande initiale devra donner lieu à la signature d'un avenant avant toute exécution.

L'exécution de la ou des prestations s'effectuera dans le délai fixé au devis ou au contrat.

Article 3 : Droit de rétractation :

En cas de contrat conclu :

- A distance (c'est-à-dire sans la présence physique simultanée de l'Éducateur et du Client) avec un consommateur ou un non-professionnel (c'est-à-dire une personne contractant en dehors de son activité professionnelle),
- Hors établissement (c'est-à-dire en dehors du lieu où l'Éducateur exerce son activité professionnelle), avec un consommateur, un non professionnel ou un professionnel contractant hors de son champ d'activité principale et employant moins de 6 salariés,

le Client bénéficie d'un droit de rétractation, et dispose d'un délai de 14 jours pour l'exercer, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de coûts particuliers (art. L. 221-18 du Code de la consommation).

Ce délai court à compter de la conclusion du contrat.

Un formulaire type permettant au Client d'user de son droit de rétractation est annexé aux présentes.

En cas d'exercice du droit de rétractation, l'Éducateur remboursera au Client la totalité des sommes versées dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle elle a été informée de la rétractation.

Il est toutefois précisé que l'exercice du droit de rétractation est impossible pour l'ensemble des contrats visés à l'article L. 221-28 du Code de la consommation.

En outre, le Client pourra renoncer à son droit de rétractation avant l'expiration du délai de 14 jours à condition que l'Éducateur recueille sa demande de renonciation sur papier ou support durable. Il sera alors tenu de payer toute prestation qui sera réalisée par l'Éducateur.

Article 4 : Obligations de l'Éducateur :

L'Éducateur est tenu de fournir les prestations définies avec le Client.

En revanche, en aucun cas le Client ne pourra exiger de résultats- avec ou sans délai imparti-, ceux-ci étant liés non seulement à la capacité et l'implication du Client à mettre en application le programme d'éducation/thérapie comportementale dispensé par l'Éducateur, mais aussi aux réactions propres au chien, qui échappent à la volonté de l'Éducateur comme du Client.

Article 5 : Règles de déontologie :

Madame Julia BOUDISSEAU, s'engage à proposer à sa clientèle des méthodes d'éducation bienveillantes, modernes et positives dans le respect de l'intégrité physique et psychique du chien.

Article 6 : Obligations du Client :

Avant l'exécution de toute prestation prévue à l'article 2 des présentes, le Client s'engage à fournir à l'Éducateur :

- Un justificatif de vaccination à jour des vaccins obligatoires (CHPPIL) (ex : photocopie du carnet de vaccinations). La rage n'est actuellement pas obligatoire en France. La toux du chenu est fortement conseillée car très facilement transmissible d'un chien à un autre sur simple contact entre chiens.
- Un justificatif d'identification du chien (ex : photocopie de la carte de tatouage ou de la puce électronique).
- Un justificatif d'assurance responsabilité civile mentionnant la couverture des animaux domestiques (ex : attestation d'assurance).

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

Le Client devra être majeur et capable, disposer de la pleine capacité juridique.

Le Client devra fournir à son chien le matériel recommandé par l'Éducateur.

Les mineurs seront systématiquement accompagnés d'une personne majeure et capable, et devront présenter une autorisation parentale pour participer aux prestations proposées par l'Éducateur.

Les prestations seront exclusivement réservées aux Clients, qui ne seront en aucun cas autorisés à être accompagnés par des personnes extérieures à la prestation. A défaut, l'Éducateur se réserve le droit d'annuler la prestation, qui sera considérée comme accomplie.

Lors des séances, le Client doit tenir son chien en laisse, sauf indication contraire de l'Éducateur. Aucune forme de violence verbale, psychologique ou physique ne sera tolérée à l'égard du chien.

Pendant l'exécution de la prestation, le Client reste le gardien du chien. Il en a la garde et est responsable de l'animal et de sa bonne conduite.

En cas de morsure, le propriétaire du chien mordeur devra le soumettre aux contrôles vétérinaires réglementaires. Il devra prendre en charge, par l'intermédiaire de son assurance, les frais causés par l'accident.

Article 7 : Chiens de 1ère et 2ème catégorie :

L'Éducateur est assuré pour les chiens de catégorie auprès de la compagnie AXA ASSURANCES en vertu du contrat n° 3323591804.

Cependant il se réserve le droit de ne pas prendre en charge le chien s'il estime que le comportement de ce dernier est à risque.

Afin de s'assurer que la situation du chien est en règle, le Client devra fournir, préalablement à toute prestation :

- Le carnet de santé avec le vaccin antirabique à jour
- L'attestation d'aptitude à la détention d'un chien de catégorie
- L'attestation d'assurance
- L'évaluation comportementale du chien
- Un certificat vétérinaire de stérilisation du chien pour la 1ère catégorie

Les séances d'éducation ne pourront pas se faire dans les lieux publics du fait des obligations et les interdictions légales liées à la possession de ces catégories.

Pour les chiens de catégorie 1 et 2 et les chiens jugés dangereux et agressifs par l'Éducateur, la muselière sera obligatoire pour des raisons de sécurité. En cas de refus du Client, l'Éducateur sera en droit de ne pas réaliser la prestation, qui sera considérée comme réalisée.

Article 8 : Engagement, annulation, retard :

Engagement : Les demandes d'entretien et d'intervention proposées par courriel, formulaire de contact ou par téléphone engagent le Client à compter du début de l'intervention sur le lieu privé de l'entretien.

Retards : En cas de retard du Client à son domicile ou au lieu convenu à l'extérieur, la prestation finira à l'heure initialement prévue. Le temps perdu ne pourra être reporté.

En cas de retard de l'Éducateur, la prestation pourra se finir plus tard, se faire en deux fois ou être reportée et ajoutée sur une prochaine séance selon le cas de figure et les possibilités de chacun.

L'Éducateur s'engage à prévenir le Client en cas de retards éventuels dans un délai raisonnable.

Annulation : L'Éducateur s'engage à tout mettre en œuvre pour honorer les rendez-vous prévus ; cependant, s'il venait à ne pas être en mesure d'assurer la prestation, il s'engage à informer le Client dans les plus brefs délais et à convenir d'une nouvelle date pour le report.

L'Éducateur se réserve en outre le droit de reporter une séance en cas de fortes intempéries, fortes chaleurs ou de conditions ne permettant pas de garantir la sécurité et la santé du Client et/ou de son chien ; L'Éducateur proposera une autre date pour le report de la séance.

Les prestations fournies par l'Éducateur peuvent être annulées jusqu'à 24h à l'avance par le Client. Passé ce délai, aucun report ou remboursement ne sera effectué et la prestation sera considérée comme effectuée et donc due par le Client, sauf force majeure.

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

En cas d'arrêt du processus d'éducation pour une raison autre que celles mentionnées ci-dessus, aucun remboursement de tout ou partie du forfait ne pourra être exigé.

Si l'Éducateur doit exceptionnellement annuler des cours, il s'engage à avertir au plus vite le Client et à lui proposer une autre date qui conviendrait aux deux parties.

Article 9 : Tarifs :

Les tarifs de l'Éducateur peuvent être consultés sur le site www.juliabc.fr.

L'Éducateur se réserve le droit de les modifier à tout moment.

Il est précisé que la TVA ne s'y applique pas.

En outre, ces tarifs ne tiennent pas compte des frais de déplacement occasionnés par l'accomplissement des prestations, qui feront l'objet d'une facturation supplémentaire.

Article 10 : Modalités de paiement :

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-10 du Code de la consommation, en cas de contrat conclu avec un consommateur hors établissement (c'est-à-dire en dehors du lieu où l'Éducateur exerce son activité), aucune somme d'argent ne pourra être versée par le Client à l'Éducateur avant l'expiration d'un délai de 7 jours courant à compter de la conclusion du contrat.

Une facture est établie par l'Éducateur est remise au Client préalablement à chaque paiement.

L'Éducateur accepte le paiement par chèque ou espèces.

Pour les entretiens comportementaux, le Client doit verser la totalité du montant du prix fixé au devis ou au contrat à la fin de la séance, sur présentation de la facture. Si plusieurs séances sont envisagées, un accord entre l'Éducateur et le Client peut être mis en place pour un paiement en plusieurs fois.

Pour le service d'éducation canine, le Client doit verser la totalité du montant en fin de séance, sur présentation de la facture. Les abonnements, contrats promenades/visites et Pack sont à régler en totalité au premier rendez-vous, cependant un accord entre l'Éducateur et le Client peut être mis en place pour des facilités de paiement.

L'Éducateur n'entend en outre consentir aucun escompte pour paiement comptant ou à une date antérieure à celle prévue au devis.

Article 11 : Retards de paiement :

Tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application de pénalités de retard d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal. Ces pénalités sont exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

Une indemnité forfaitaire de 40€ sera également due pour les frais de recouvrement. Dans le cas où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs à ce forfait, l'Éducateur se réserve le droit de demander une indemnité complémentaire sur justification.

Article 12 : Responsabilité Civile Professionnelle :

L'Éducateur a souscrit une assurance Responsabilité Civile et Professionnelle pour tous dommages causés aux tiers par votre chien au cours d'une séance d'éducation [couverture géographique de protection : France métropolitaine] auprès de la compagnie AXA ASSURANCES (contrat d'assurance n° 3323591804), dont les coordonnées sont les suivantes : AXA ASSURANCE GUILLO, ZC de Taden, Route de Dinard, 22100 DINAN.

Article 13 : Confidentialité :

Julia BOUDISSEAU s'astreint au secret professionnel dans le cadre de son activité et s'engage à ne divulguer aucunes informations ou confidences relatives à la vie privée de son Client.

Le Client s'engage, réciproquement, à une obligation générale de confidentialité portant sur toutes informations orales ou écrites, quel qu'en soit le support, échangées dans le cadre de la prestation, et ce pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après son échéance.

Article 14 : Propriété intellectuelle :

Tous les éléments relatifs au contenu des prestations et relatifs au site internet de l'Éducateur, dont l'adresse web est la suivante : www.juliabc.fr, sont protégés par Copyright et restent sa propriété intellectuelle exclusive. 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 (anglais, espagnol, italien, allemand...), sans l'accord explicite et formel de l'Éducateur.

Article 15 : Règlement des litiges :

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.

En cas de réclamation, le Client pourra adresser un courrier à l'Éducateur à l'adresse postale suivante : 22 rue des Écureuils – 67120 DUTTLENHEIM ou à l'adresse électronique suivante : contact@juliabc.fr.

S'il est un consommateur, le Client peut recourir gratuitement, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation, au médiateur de la consommation compétent selon les dispositions du Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation : (...)

En cas d'échec de cette médiation ou si le Client ne souhaite pas y recourir, il demeure libre de soumettre le différend aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Article 16 : Droits à l'image :

Le Client autorise Madame Julia BOUDISSEAU, 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 Julia BOUDISSEAU, 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 Madame Julia BOUDISSEAU, 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.), afin de faire la promotion de l'activité de l'entreprise et de tous services qu'elle propose ou sera susceptible de proposer à l'avenir.

Le Client reconnaît n'être lié à aucun contrat exclusif sur l'utilisation de son nom, son image ou celle de son animal. L'Éducateur 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 raciste, xénophobe, pornographique ou toute autre exploitation préjudiciable au Client.

Article 17 : Règlement général sur la protection des données (RGPD) :

Les informations recueillies sur le Client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par Madame Julia BOUDISSEAU et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des travaux commandés et des garanties éventuellement applicables à l'issue de ces travaux.

Le responsable du traitement des données est Madame Julia BOUDISSEAU, sise 22 Rue des Écureuils 67120 DUTTLENHEIM, contact@juliabc.fr

L'accès aux données personnelles sera strictement limité à Madame Julia BOUDISSEAU et ses éventuels employés, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client ne soit nécessaire.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, et par le Règlement Européen n°2016/.679, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email mentionnée ci-dessus, en joignant un justificatif de son identité valide. En cas de réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Article 18 : Information pré-contractuelle-Acceptation du Client :

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente de manière claire et compréhensible, et les avoir acceptées préalablement à la conclusion du contrat. De ce fait, elles lui sont opposables conformément aux dispositions de l'article 1119 du Code civil.

Il reconnaît également avoir eu communication, avant la conclusion du contrat, de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, et notamment des informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles de la ou des prestations fournies.
- Le prix de ces prestations, ou à défaut de pouvoir être déterminé, le mode de calcul du prix, ainsi que les frais annexes (ex : frais de déplacement).
- La date ou le délai auquel l'Éducateur s'engage à fournir la ou les prestations.

ANNEXE
MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Compléter et renvoyer le présent formulaire **uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.**)

A l'attention de Madame Julia BOUDISSEAU, domiciliée professionnellement 22 rue des Écureuils – 67120 DUTTLENHEIM,
ayant pour adresse électronique : contact@juliabc.fr.

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation / Devis
ci-dessous :

Commandée le (*)/reçue le (*) :

Nom et adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile