

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

EDUCATION CANINE

Entre :

Le prestataire SARL Sans-Laisse, au capital de 2000€
1 Bis avenue de la Mairie 94440 Villecresnes – 851 076 208
R.C.S. Créteil
Et le client

Il est convenu et arrêté ce qui suit :

Préambule : Sans-Laisse propose au client, qui l'accepte aux conditions ci-dessous et comme définies par ces conditions générales, une des prestations de services suivantes :

- Bilan comportemental
- Cours individuels éducation carnet de 5 ou 10 cours
- Balade éducative et sociale

1. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Sans-Laisse s'engage à assurer les prestations définies en préambule pour le compte du client. Elle permet également de définir les conditions tarifaires qui seront appliquées.

2. Prestations

a. Le prestataire Sans-Laisse

Sans-Laisse s'engage à fournir lors de ses prestations de services :

Bilan comportemental :

- Sans-Laisse s'engage à échanger avec le propriétaire du chien en visio durant 1 heure 30 environ afin d'évaluer la ou les problématiques rencontrées.
- Chaque bilan est effectué dans un souci de bienveillance et de respect de l'animal.
- Sans-Laisse se réserve le droit d'annuler un rendez-vous bilan si le paiement n'a pas été effectué au minimum 48 heures avant le jour de la prestation.

Cours individuels éducation canine carnet de 5 ou 10 cours :

- Sans-Laisse s'engage à fournir au propriétaire du chien les outils nécessaires afin de répondre à la problématique rencontrée, par le biais d'exercices et de mises en situation. Chaque cours est effectué dans un souci de bienveillance et de respect de l'animal.
- Il sera proposé un planning avec différentes disponibilités sur lesquelles le propriétaire pourra se positionner pour suivre ses cours.
- Entre chaque cours, l'éducateur restera à la disposition du propriétaire pendant les horaires d'ouverture via la messagerie whatsapp afin d'accompagner le protocole entre 2 sessions
- SARL Sans-Laisse se réserve le droit de ne pas accepter en cours une chienne en chaleur ou tout animal malade.

Balade éducative et sociale :

- Sans-Laisse s'engage à fournir aux propriétaires des chiens sélectionnés pour le groupe les outils nécessaires afin de répondre à la problématique rencontrée, par le biais d'exercices et de mises en situation. Chaque cours est effectué dans un souci de bienveillance et de respect de l'animal.
- Le choix de groupe est à la discrétion de Sans-Laisse qui fera en sorte de créer le groupe le plus harmonieux possible.
- Sans-Laisse se réserve le droit de ne pas accepter en cours une chienne en chaleur ou tout animal malade ou présentant un comportement dangereux pour son environnement.

b. Le client

- Le client s'engage à ce que son ou ses chiens concernés par les cours, soient pucés, à jour de leurs vaccinations et traités contre les parasites.
- Il s'engage aussi à signaler au prestataire tout problème médical ou comportemental qui concerne les chiens pris en charge.
- Le client s'engage à avoir un harnais adapté à son chien. Durant toute la validité du carnet, et pendant la mise en place des protocoles, toute utilisation d'outil coercitif type collier étrangleur ou électrique est interdite par Sans-Laisse et engendrera l'annulation immédiate de la prestation définitive et sans remboursement.
- Le client s'engage également à vérifier que son contrat d'assurance habitation couvre les dommages matériels pouvant être causés par son ou ses animaux et à rembourser les frais supplémentaires éventuels nécessaires à l'accompagnement de son ou ses chiens.
- Le client s'engage à être à jour de son permis de détention ainsi que des déclarations en mairie et assurance spécifique en cas de chien catégorisé. Il devra aussi disposer d'une muselière adaptée au bien-être du chien ainsi que d'une laisse.
- Le client s'engage à se présenter 15 minutes avant chaque cours individuel ou collectif afin de permettre à son chien de faire ses besoins et se détendre. Si le client est en retard, ce temps de détente sera déduit du cours.

c. Maladie / Accident

- En cas de maladie antérieure à la prestation, Sans-Laisse s'occupe des chiens uniquement si la maladie a été préalablement diagnostiquée par un vétérinaire. Le client s'engage à fournir toute information utile au bon déroulement des cours.
- En cas de maladie ou accident survenant pendant la prestation, le client reste entièrement responsable de son chien et des décisions à prendre pour sa prise en charge.

3. Prix

a. Tarifs :

- Bilan comportemental : 90€
- Carnet de 5 cours : 350€
- Carnet de 10 cours : 650€
- Test balade éducative : 50€
- Balade éducative : 175€ / 5 balades ou 300€ / 10 balades

Le 25 décembre et le 1er janvier, les tarifs sont majorés de 100%, et les autres jours fériés à 50%.

Les tarifs indiqués sont des prix TTC en € tenant compte de la TVA applicable au jour de la validation de la prestation par son paiement. Les tarifs comprennent : la prestation, les frais de dossier et de gestion, les charges liées au fonctionnement de l'entreprise, les charges sociales et impôts, l'assurance responsabilité civile professionnelle, ainsi que les frais de déplacement jusqu'au domicile.

b. Paiement

Sans-Laisse facture les cours de la manière suivante : le carnet est payable d'avance en totalité et fait office de réservation de la place du chien le jour choisi conjointement entre le prestataire et le client.

Le règlement peut se faire par virement bancaire ou espèces. Le carnet est non remboursable une fois entamé, ni substituable. Toute annulation anticipée du fait du client ne donne pas lieu à remboursement. Les sommes versées sont conservées à titre d'indemnité en raison de la réservation des créneaux et de l'organisation de la prestation.

c. Annulation

• Tout cours réservé et annulé par le client moins de 72 heures avant l'heure prévue, ou auquel le client ne se présente pas sans avoir préalablement informé Sans-Laisse, est considéré comme dû et sera décompté du carnet. Si cette annulation est à l'initiative de Sans-Laisse, la prestation ne sera pas facturée et justifiée au client au préalable afin d'éviter tout désagrément (épisodes de forte chaleur par exemple). Sans-Laisse se réserve le droit d'annuler une prestation si les informations fournies par le client s'avèrent erronées (maladie ou comportement agressif non signalé au préalable par exemple).

4. Bienveillance

Sans-Laisse travaille dans une éthique bienveillante envers les animaux et leurs propriétaires. Aussi, L'utilisation, dans le cadre des protocoles mis en place par Sans-Laisse, d'outils ou méthodes incompatibles avec l'approche proposée par Sans-Laisse, notamment les colliers électriques, étrangleurs, à pointes, à citronnelle ou tout autre dispositif ou méthode coercitive susceptible de compromettre le protocole ou le bien-être de l'animal, constitue un manquement aux obligations contractuelles du client.

Sans-Laisse pourra demander au client de cesser immédiatement leur utilisation. En cas de refus, de récurrence ou lorsque la gravité des faits rend impossible la poursuite de l'accompagnement dans des conditions compatibles avec la sécurité ou le bien-être de l'animal, Sans-Laisse pourra mettre fin au contrat. Les conséquences financières de cette résiliation seront déterminées conformément aux présentes CGV et aux dispositions légales applicables.

5. Modification des conditions générales

Sans-Laisse se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses prestations et ses tarifs. Dans ce cas, Sans-Laisse informera ses clients des nouvelles conditions générales en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions générales s'appliqueront de plein droit pour les prestations en cours, à compter de leur date d'application. Tout client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions générales aura la possibilité de résilier la prestation concernée. La continuité des prestations par le client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions générales.

6. Protection des données personnelles et droit à l'image

a. Protection des données personnelles (RGPD)

Dans le cadre de la réservation, de l'exécution et du suivi de ses prestations, Sans-Laisse est amenée à collecter et traiter certaines données personnelles concernant le client, notamment ses nom, prénom, coordonnées et toute information nécessaire à la gestion de la relation contractuelle. Ces données sont utilisées exclusivement pour la gestion des demandes et réservations, l'organisation et l'exécution des prestations, le suivi de la relation client, la facturation et la comptabilité, la gestion d'éventuels litiges ainsi que le respect des obligations légales et réglementaires de Sans-Laisse. Ces traitements reposent, selon leur finalité, sur l'exécution de la relation contractuelle, le respect d'une obligation légale ou l'intérêt légitime de Sans-Laisse. Les données sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées puis, lorsque cela est nécessaire, pendant les durées légales de conservation ou de prescription applicables. Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, le client dispose, dans les conditions prévues par la réglementation, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation

et d'opposition ainsi que, lorsqu'il est applicable, d'un droit à la portabilité de ses données.

Ces droits peuvent être exercés auprès de SARL Sans-Laisse à l'adresse suivante : contactsanslaisse@gmail.com. Le client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

b. Droit à l'image

Dans le cadre de ses prestations, Sans-Laisse peut être amenée à réaliser des photographies ou vidéos des chiens accompagnés, notamment à des fins de suivi pédagogique, d'illustration de son activité ou de communication sur ses supports professionnels, son site internet et ses réseaux sociaux. L'utilisation de photographies ou vidéos sur lesquelles le client ou toute autre personne est identifiable est soumise à son autorisation préalable lorsque celle-ci est requise. Le client peut à tout moment informer SARL Sans-Laisse qu'il ne souhaite pas que les photographies ou vidéos de son animal soient utilisées à des fins de communication ou de promotion.

7. Responsabilité et assurance

Le prestataire est tenu à une obligation de moyens dans le cadre des prestations proposées.

Le client reste pleinement responsable de son animal, notamment des dommages corporels, matériels ou immatériels qu'il pourrait causer à des tiers, conformément à l'article 1243 du Code civil. Durant les prestations, le prestataire met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des personnes et des animaux, sans pour autant se substituer à la responsabilité légale du propriétaire. Sans-Laisse est titulaire du CCAD (Certificat de Connaissances Animaux n°2017/cf6e-3221 et 2017/4b85-28d6, délivré par le ministère de l'Agriculture. Sans-Laisse a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de MMA couvrant les dommages pouvant être causés à des tiers dans le cadre de son activité.

8. Durée et validité

Les conditions générales ne sont valables que pour le ou les chiens de nos clients. L'engagement prend effet dès le paiement et est valable pendant toute la durée d'exécution des prestations par Sans-Laisse. Concernant les cours d'éducation, sauf mention particulière validée par les 2 parties, ceux-ci ont une durée déterminée relative au carnet choisi et réglé :

- Carnet de 5 cours : 10 semaines maximum
- Carnet de 10 cours : 20 semaines maximum
- Balade éducative et sociale : carnet de 5 valable 6 mois et carnet de 10 valable 1 an.

Cette durée pourra exceptionnellement être rallongée en cas de maladie/accident du chien ou vacances des propriétaires (si les propriétaires ont prévenu Sans-Laisse au minimum 1 semaine avant l'absence).

Les périodes pendant lesquelles Sans-Laisse est dans l'impossibilité de proposer les prestations n'entraînent pas la perte des séances et donnent lieu, lorsque nécessaire, à une prolongation correspondante de la durée de validité.

9. Délais de rétractation / Résiliation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le client consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation dans les conditions prévues par la loi.

Lorsque le client souhaite que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration de ce délai, il doit en faire la demande expresse auprès de Sans-Laisse.

En cas d'exercice du droit de rétractation après le commencement de l'exécution de la prestation à la demande expresse du client, celui-ci reste redevable du montant correspondant aux prestations effectivement fournies jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, conformément aux dispositions légales applicables.

Lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, le droit de rétractation ne peut plus être exercé lorsque son exécution a commencé après accord préalable exprès du client et reconnaissance par celui-ci de la perte de son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée.

10. Propriété Intellectuelle

L'intégralité du contenu présent sur le site www.sans-laisse.fr, et sur ces conditions générales de vente, reste la propriété de SARL Sans-Laisse. Toute copie et diffusion sans accord préalable de SARL Sans-Laisse entraînera des poursuites judiciaires. Les présentes conditions générales de vente sont communiquées au client ou mises à disposition avant toute réservation. Le règlement total ou partiel de la prestation emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV par le client.

11. Médiateur à la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, vous avez la possibilité, en cas de litige non résolu, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation : CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice
Site : <https://www.cm2c.net>
Email : declarer-un-litige@cm2c.net

Adresse : 49 rue. De Ponthieu, 75008 Paris Paris

12. Comportement du client / Exclusion

Le prestataire se réserve le droit d'interrompre ou de mettre fin à toute prestation, sans remboursement, en cas de comportement inadapté du client. Sont notamment considérés comme des comportements inadaptés, sans que cette liste soit exhaustive :

- Le refus répété d'appliquer les recommandations données par le prestataire
- Le non-respect des règles de sécurité ou du matériel imposé
- Toute attitude mettant en danger le chien, les autres animaux, le prestataire ou des tiers
- Toute tentative de détournement de la prestation de son objectif initial.
- L'utilisation par le client d'outils coercitifs type collier étrangleur ou électrique.
- Tout comportement injurieux, menaçant, violent harcelant ou gravement irrespectueux à l'égard de Sans-Laisse ou de ses dirigeants, ainsi que tout comportement par écrit y compris par voie électronique, sur les réseaux sociaux ou toute plateforme publique, dès lors qu'il rend impossible la poursuite sereine et sécurisée de la relation contractuelle.

Lorsque la nature ou la gravité du comportement du client rend impossible la poursuite de la relation contractuelle, Sans-Laisse pourra mettre fin aux prestations. Si elle est imputable à un manquement du client à ses obligations contractuelles, les sommes versées pourront être conservées dans les conditions prévues aux présentes CGV, notamment au titre de l'organisation de la prestation et des créneaux réservés.