

Conditions Générales de Vente

Article 1 - Généralités

Les présentes conditions générales de vente, ci-après dénommées CGV, s'appliquent à régir les relations entre Mélissande Dupin (Ma Vie de Chien), et ses clients, dans le cadre de la vente de prestations de services.

Mélissande Dupin, éducateur comportementaliste canin, intervient en tant que conseillère et guide afin que humains et chiens vivent ensemble en harmonie. Elle propose également le service de visite à domicile chien et/ou chat.

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

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

Article 2 - Réservation, tarifs et paiement

2.1 Réservation

Dans le cadre des différentes prestations proposées, le client devra réserver la prestation choisie en contactant Mélissande Dupin soit par téléphone au 06 50 70 21 91, soit par l'onglet de son site internet <https://maviedechien.fr/contact/>, soit par email à contact.maviedechien@gmail.com

2.2 Tarifs

Tous les tarifs sont indiqués sur son site Internet <https://maviedechien.fr/tarifs/>

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

2.3 Paiement

Le paiement de la prestation choisie (sauf celles des visites à domicile chien et/ou chat) devra être réglé intégralement le jour même en début de séance.

Le paiement du solde pourra être réglé par chèque bancaire ou espèces.

Dans le cadre de la prestation visite à domicile chien et/ou chat, le client devra verser un acompte de 30% dans un délai maximum de 72h après la prise de rendez-vous.

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

A défaut de versement de l'acompte dans les 72h, le créneau pourra être proposé à une autre personne.

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 due, 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 email, sms ou téléphone et prendra effet après accord express de Mélissande Dupin.

Toute séance (sauf celles des visites à domicile chien et/ou chat) annulée moins de 48 heures à l'avance sera reportée avec accord du client et de Mélissande Dupin.

Toute visite à domicile chien et/ou chat annulée moins de 7 jours avant la première visite ne donnera pas lieu, au client, à un remboursement de l'acompte versé.

Article 4 - Cadre des rendez-vous

Les séances seront réparties entre cours théorique et cours pratique. La répartition sera laissée à l'appréciation de MéliSSande Dupin.

Par mesure de sécurité et en fonction des besoins du chien, quelles que soient les prestations choisies (sauf celles des visites à domicile chien et/ou chat) par le client, les lieux où se tiendront les leçons suivantes seront définis par MéliSSande Dupin, soit au domicile du client, soit sur tout autre terrain approprié (lieu privé, 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, seuls les colliers plats et harnais sont acceptés. Les colliers étrangleurs ou à pointes ne sont pas les bienvenus.

Pour les visites à domicile chien et/ou chat, une pré-visite au domicile du client devra être faite pour la présentation de l'animal, la remise des doubles de clés du domicile et les instructions.

Article 5 - Nature des obligations du Prestataire

Les prestations de services (sauf celles des visites à domicile chien et/ou chat) 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 téléphone ou email, et tient compte des congés, des week-ends et des jours fériés. En aucun cas il ne pourra se substituer à une séance supplémentaire que MéliSSande Dupin 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 de MéliSSande Dupin, cette dernière s'engagerait alors à trouver un professionnel susceptible d'aider le client. Le suivi et la responsabilité de MéliSSande Dupin s'arrêteraient dès lors que les coordonnées du professionnel auront été communiquées au client.

MéliSSande s'engage à :

- Donner les éléments de psychologie canine nécessaire à la compréhension de l'animal.
- Adapter les leçons 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.

Pour la prestation de visites à domicile chien et/ou chat, MéliSSande s'engage à ne jamais remettre les clés du domicile de ses clients à une tierce personne, à conserver la discrétion la plus absolue sur les informations de toute nature concernant ses clients, à respecter la propriété de ses clients et n'utiliser que les équipements concernant l'animal gardé, à conduire l'animal chez le vétérinaire si besoin et tenir le propriétaire informé, et à également apporter toute l'affection et l'attention nécessaire aux animaux qui lui seront confiés, ainsi qu'à toujours veiller à leur bien-être, leur santé, leur hygiène et leur sécurité. En cas de nécessité, MéliSSande Dupin peut prendre l'initiative d'effectuer des dépenses urgentes, en particulier si l'animal vient à manquer de nourriture, de litière ou si un transport chez le vétérinaire habituel ou de garde le plus proche s'impose. Les frais occasionnés seront alors remboursés intégralement par le client, après présentation des justificatifs par le prestataire. Aucuns frais liés à la visite/consultation vétérinaire ne seront avancés par le prestataire, le propriétaire et le vétérinaire devront gérer cela ensemble. Seuls les frais de déplacements seront demandés en remboursement au propriétaire.

Article 6 - Les obligations du client

Le client a obligation de fournir à MéliSSande Dupin 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 leçon (pour éviter les torsions d'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'éducateur.
- Poursuivre le processus d'éducation chez lui, selon les conseils de l'éducateur.

Mélessande 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 Mélessande Dupin 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 Mélessande Dupin 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 validée par le prestataire n'engage que le client. Les conséquences de ces décisions ne seront pas de la responsabilité de Mélessande Dupin.

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, Mélessande Dupin ne saurait être tenue pour responsable de l'échec du processus.

Le client s'engage à bannir tout matériel et toute technique basé 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 de non-respect de cet engagement, le client ne saurait tenir le coach pour responsable en cas d'inefficacité du coaching ou d'aggravation du problème.

Lors des balades collectives et éducatives en lieu public (forêt ou ville), les clients sont responsables de leurs chiens. Tout chien doit être à jour de ses vaccins, protégé contre la Toux de Chenil, vermifugé et identifié.

Pour la prestation de visites à domicile chien et/ou chat, les clients s'engagent à fournir le matériel nécessaire à l'accomplissement de la prestation : laisses, longes, harnais, eau, nourriture, litière, jeux, médicaments, produits d'entretien, brosses... Les clients s'engagent également à fournir un double des clés, qui leur seront rendues à la fin de la prestation à la date et heure convenues par les deux parties. Ou, avec accord des clients, Mélessande Dupin peut déposer les clés du domicile le dernier jour de visite dans la boîte aux lettres. Dès lors, la responsabilité de Mélessande Dupin s'arrêterait lorsque les clés du domicile des clients auront été déposées dans la boîte aux lettres. Les clients s'engagent également à présenter le carnet de santé à jour et la carte d'identification de chaque animal concerné, et de laisser le carnet de santé de chaque animal à Mélessande Dupin durant toute la durée de la prestation visite à domicile.

Article 7 - Souscription à un forfait

Le ou les signataire(s) d'un contrat à un forfait, ont huit jours à compter de la date de la signature pour dénoncer celui-ci en envoyant un courrier recommandé avec accusé de réception à DUPIN Mélessande au 30 rue de la Tuilerie - 78650 SAULX MARCHAI. En revanche, tout contrat commencé, pendant ou après ce délai de huit jours, est entièrement dû, aucun remboursement ne sera effectué. La consultation est non remboursable car effectuée.

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 ou maladie, le forfait ne sera pas remboursé mais les séances pourront reprendre dès que le client pourra à nouveau se rendre disponible (sauf en cas de décès de l'animal sur présentation du certificat de décès vétérinaire).

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 le 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 Mélissande Dupin avant la consultation devront être respectées à la lettre.

En cas de mise en danger de Mélissande Dupin, 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 catégories 1 à 2.

Article 9 - Propriété intellectuelle

Les fiches-conseils, les photos et vidéos données au client sont la propriété intellectuelle de Mélissande Dupin 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 Mélissande Dupin, 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 Mélissande Dupin, en qualité de chef d'entreprise, à fixer, reproduire et communiquer au public les photographies et/ou vidéos prise dans le cadre de la présente.

Les photographies et vidéos pourront être exploitées et utilisées directement par Mélissande Dupin, 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.).

Mélissande Dupin 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 tout autre exploitation préjudiciable.

Article 11 - Incapacité de travail

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, Mélissande Dupin 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 que Mélissande Dupin se doit d'en avertir le client dès le premier jour ouvrable de son incapacité. Si de mauvaises conditions météorologiques rendent impossible le déplacement de Mélissande Dupin (neige, verglas, tempête), elle pourra annuler une séance, qui sera alors reportée à une date ultérieure déterminée d'un commun accord avec le client.

Article 12 - Assurance

Le prestataire déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle.