

Les Conditions Générales de Vente, dites CGV, présentées ci-dessous s'appliquent de plein droit dès lors que le Client a convenu d'un rendez-vous avec Matthieu FOYART / MAT ET COMPAGNONS, ci-après dénommé le Prestataire.

MENTIONS LEGALES ET COORDONNEES DU VENDEUR

Matthieu FOYART / MAT ET COMPAGNONS

Educateur canin

Comportementaliste animalier Chien Chat NAC

FLERS SUR NOYE

Tel : 06 89 795 36 70

Mail : contact@matetcompagnons.fr

Site internet : www.matetcompagnons.fr

SIRET : à définir

PREAMBULE

Le présent contrat a pour objectif de déterminer les droits et obligations de Matthieu FOYART / MAT ET COMPAGNONS éducateur canin et comportementaliste animalier, que l'on appellera la Prestataire et de la personne physique ou morale bénéficiant des services que l'on appellera le Client. En réglant la prestation, le Client déclare accepter sans réserve les termes de celle-ci ainsi que l'intégralité des présentes conditions générales de vente. Ces dernières prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par la Prestataire. Cette dernière 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 règlement par le Client. Les CGV sont mises à disposition du Client sur le site web de l'entreprise : à définir

DOMAINE D'INTERVENTION ET NATURE DES PRESTATIONS

Matthieu FOYART / MAT ET COMPAGNONS, une entreprise individuelle régie par le statut de micro-entreprise non soumise à la TVA et qui effectue les services suivants : bilans et séances comportement canin, félin et NAC , éducation canine au domicile du Client ou en extérieur, conseils et prévention, promenades éducatives individuelles ou collectives, cours collectifs ou individuels. L'ensemble des séances individuelles ont lieu au domicile du client ou en extérieur. Les cours collectifs en extérieur exclusivement. Tout type de séance sera obligatoirement précédée d'un entretien bilan afin de cerner les demandes du client ainsi que les besoins et problématiques de l'animal.

ENTRETIEN COMPORTEMENT ANIMALIER

Le Prestataire se déplace au domicile du Client pour effectuer un entretien bilan comportemental, d'une durée allant de 1h à 2h, pour déceler ainsi la cause du comportement dit gênant et proposer un programme de rééducation comportementale. Avant la prise de rendez-vous comportementale, il est recommandé au client d'avoir vu au préalable son vétérinaire référent pour le problème de comportement afin de s'assurer que l'origine ne soit pas d'ordre médical et s'il l'est, que cela puisse être pris en compte.

EDUCATION CANINE A DOMICILE OU EN EXTERIEUR

Le Prestataire se déplace au domicile du Client ou dans d'autres lieux selon la problématique pour effectuer une séance d'éducation personnalisée, d'une durée de 1h maximum, avec le Client et son chien. Toute séance d'éducation sera obligatoirement précédée d'un entretien bilan comportemental au domicile du client.

CONSEILS, PREVENTION

Le Prestataire interviendra à domicile afin de conseiller le Client sur l'adoption d'un animal ou tout autre sujet sur lequel ils se seront mis préalablement en accord. Ces prestations restent une activité de conseils et suite aux conclusions apportées par le Vendeur, le Client reste le seul décideur, le Vendeur ne saurait être tenu responsable des choix effectués.

PROMENADES EDUCATIVES

Les promenades éducatives se feront en présence du Client pour une durée de 1h. Seuls les chiens déjà connus du Prestataire seront autorisés à participer aux balades éducatives. Ne seront pas acceptés non plus : les chiennes en chaleur, les chiens malades ou blessés, les chiens de 1ère et 2ème catégorie dont les propriétaires ne sont pas conformes avec la loi, les chiens agressifs envers leurs congénères ou envers les humains.

COURS COLLECTIFS

Les cours collectifs se dérouleront en milieu naturel urbain ou sur terrain. Le client s'engage à respecter les consignes données en amont et pendant la séance afin de préserver le bon déroulement des séances. Le Client s'engage également à fournir toute information concernant son animal qui pourraient s'avérer utile au bon déroulement de la séance (maladie, réactivité...).

Autres demandes sur devis

OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Les obligations du Prestataire sont des obligations de moyens, mais elle mettra tout en œuvre pour atteindre au mieux l'objectif déterminé avec le client. En aucun cas le Client ne pourra exiger de résultats, ceux-ci étant liés à la capacité et l'implication du Client à mettre en application le programme, mais aussi aux réactions propres au chien, être vivant dont les réactions peuvent être imprévisibles.

Le Prestataire s'engage à :

- Adapter son expertise à chaque animal et aux attentes du Client
- Prendre en compte les difficultés rencontrées par le Client et proposer des solutions concrètes
- Tout mettre en œuvre pour apporter une amélioration au comportement de l'animal.

Chaque animal étant différent, les solutions seront adaptées en fonction de ce qui est observé. Le Prestataire a une obligation de moyens envers le Client et s'engage par conséquent à effectuer les diligences suffisantes. Les services mis en place par le Prestataire ne sont soumis à aucune obligation de résultat.

REGLES DE DEONTOLOGIE

Le Prestataire Matthieu FOYART / MAT ET COMPAGNONS s'engage à proposer à sa clientèle des méthodes d'éducation bienveillantes et positives dans le respect de l'intégrité physique et psychique du chien, et de continuer à se former pour améliorer ses compétences. Tous les services réalisés par le Prestataire sont respectueux de l'animal du Client. Pendant les séances réalisées par le Prestataire, toute brutalité, violence, intimidation, aussi bien physiques que verbales, envers l'animal sont proscrites. Le collier étrangleur et autres outils coercitifs sont strictement prohibés. Afin d'éduquer le chien dans les meilleures conditions, un collier plat ou harnais adapté à la morphologie du chien est demandé, ainsi qu'une laisse d'une longueur d'environ 2 m ou 3 positions, et des renforçateurs (jouets, friandises).

OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client ne peut faire intervenir un autre éducateur canin coach comportementaliste canin/félin en même temps que le Prestataire au risque de ne pas atteindre les objectifs fixés, voire d'aggraver la situation.

Le Client s'engage à fournir au Vendeur avant toute première séance :

- **Identification du chien** : le Client devra présenter au Vendeur le numéro d'identification de l'animal inscrit sur la carte de tatouage ou la puce électronique.
- **Responsabilité civile** : le Client devra présenter au Vendeur en plus une photocopie de l'attestation d'assurance responsabilité civile mentionnant la couverture des animaux s'ils sont catégorisés.

Le Client s'engage à mettre à disposition du Prestataire tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le délai convenu. Le Client devra être majeur et capable, disposer de pleine capacité juridique. Le Client devra fournir à son chien le matériel recommandé par le Vendeur. Les conducteurs mineurs mentionnés dans le contrat seront systématiquement accompagnés d'un Client majeur et capable, et devront présenter une autorisation parentale pour participer seuls aux cours.

Les cours seront exclusivement réservés aux Clients, ils ne seront en aucun cas autorisés à être accompagnés par des personnes extérieures à la prestation. Dans le cas contraire, le Vendeur se réserve le droit d'annuler le cours, qui sera considéré comme accompli et dû.

Lors des cours, il ne sera admis qu'un seul chien par conducteur et un seul conducteur à la fois par chien.

Le client est conscient que le travail personnel est garant du succès de l'entreprise. Si les recommandations n'étaient pas appliquées, le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable de l'échec du processus. Lors des séances, le Client doit tenir en laisse son chien, sauf indication contraire du Vendeur dans le cadre d'un exercice d'éducation.

Le Client est désigné comme le détenteur du chien. Lors des cours, il en la garde et en est responsable. Le Client est responsable de la bonne tenue de son chien.

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 entraînés par l'accident. Le Client sera responsable des dommages causés par son chien, sur lui-même ou sur autrui (humain ou animal).

Le Client doit fournir au Prestataire toutes les informations sanitaires et comportementales concernant son animal, qui doit être identifié, et ce tout au long du suivi.

Il lui appartient de faire son maximum pour mettre en place les conseils du Prestataire.

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

Il a l'obligation de contracter une assurance responsabilité civile dans le cas des chiens de catégorie.

L'animal doit être exempt de maladie contagieuse. Tout problème de santé connu doit être indiqué de façon claire et explicite.

Le Client restera le seul responsable des conséquences liées au non-respect de ce point.

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 le Prestataire ou de cesser toute collaboration.

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

Le programme proposé par le Prestataire peut évoluer suivant les progrès observés. 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 du Prestataire.

CHIENS DE PREMIERE, DEUXIEME CATEGORIE ET JUGES DANGEREUX

Le Prestataire est assuré pour les chiens de catégorie. Cependant il se réserve le droit de ne pas prendre en charge le chien si le comportement de ce dernier est à risque. Selon la demande de prestation, le Prestataire peut les renvoyer auprès d'une personne plus apte à les prendre en charge. Le Client s'engage à fournir les pièces constituant le dossier réglementaire du chien pour démontrer qu'il est en règle avec les nouvelles directives données par l'arrêté de 2008. Les séances ne débuteront que lorsque le chien sera en règle.

Le Client s'engage à fournir :

- Le carnet de santé avec le vaccin antirabique à jour
- Les papiers d'identification par l'ICAD
- Le permis de détention d'un chien de catégorie
- 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 de par les 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 la prestataire, la muselière est obligatoire.

ENGAGEMENT, ANNULATION, RETARD

Engagement : Les demandes d'entretien et d'intervention proposées par e-mail, formulaire de contact ou par téléphone engagent le Client à compter du début de l'intervention sur le lieu prévu de la séance.

Annulation : Les entretiens ou séances d'éducation peuvent être annulés jusqu'à 48 h à l'avance par mail, message ou appel téléphonique. Passé ce délai, aucun report ou remboursement ne sera effectué et la prestation serait considéré comme effectuée et due par le Client. A l'exception d'un imprévu qui se passerait le jour même et où le Client serait dans l'impossibilité de prévenir de l'annulation : accident, décès dans la famille (le jour même du rendez-vous).

– Annulation des forfaits d'éducation et/ou de comportement : sauf décès du chien ou chien gravement malade (cancer généralisé, paralysie ...) et déménagement du Client vers une ville éloignée, les forfaits d'éducation canine ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni cessible à une autre personne.

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

– Retard : la Prestataire effectuant ses services aux domiciles du Client, il est donc soumis aux conditions de la circulation parfois ralentie en fonction de l'heure. Il s'engage donc à prévenir en cas de retards éventuels dans un délai raisonnable ou de proposer une date qui conviendrait aux deux parties afin de reporter la séance.

– En revanche, pour toute séance à domicile, le Client s'engage à être présent à son domicile lors de l'arrivée du Prestataire. Tout retard éventuel serait donc déduit de la durée du rendez-vous.

TARIFS

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. De par son statut de micro-entreprise, la TVA est non applicable.

Le site internet à définir présente les conditions tarifaires de chaque service dans l'onglet consacré à la prestation, ces dernières peuvent évoluer avec le temps. Les nouvelles conditions tarifaires s'appliquent dès lors qu'elles figurent sur le site. Les tarifs sont exprimés en euros TTC. Le Client s'engage à en payer le montant total grâce aux différents moyens mis à sa disposition (cf. Modalités de paiement).

MODALITES DE PAIEMENT

Le Prestataire accepte le paiement par chèque, espèce ou virement bancaire. Les paiements par chèques seront à l'ordre de Matthieu FOYART.

Pour les entretiens comportementaux, le Client doit verser la totalité du montant à chaque fin de séance. Si plusieurs séances sont envisagées dans le cadre d'un forfait, un accord entre le Vendeur 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 si la séance est individuelle. Pour les forfaits, un accord entre la Prestataire et le Client peut être mis en place pour un paiement en plusieurs fois. Dans ce cas-là le paiement se fera par plusieurs chèques remis lors de la souscription du contrat et qui seront encaissés aux dates validées avec le Client.

Conformément aux articles 441-6 c. et D. 441-5 c., tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement.

RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

Le Prestataire a souscrit une assurance Responsabilité Civile et Professionnelle auprès de à définir.

CONFIDENTIALITE

Matthieu FOYART / MAT ET COMPAGNONS Comportementaliste animalier (chien, chats, NAC) et Éducateur canin s'astreint au secret professionnel dans le cadre de son activité et s'engage à ne divulguer aucune information 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.

En vertu du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour s'assurer de la confidentialité des données personnelles du Client. Ce dernier a un droit de modification et de suppression sur toutes les données personnelles le concernant.

PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments relatifs au contenu des prestations et relatifs au site internet du Prestataire dont l'adresse web est la suivante à définir, sont protégés par Copyright et restent la propriété intellectuelle exclusive du Prestataire. 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 du Vendeur.

DONNES

« Les informations recueillies sur le Client dont l'objet d'un traitement informatique réalisé par l'entreprise MAT ET COMPAGNONS et sont indispensables au traitement de sa demande/ la vente. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et règlementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution de la demande et des garanties éventuellement applicables à l'issue de la demande.

Le responsable du traitement des données est l'entreprise Matthieu FOYART / MAT ET COMPAGNONS, adresse mail. L'accès aux données personnelles sera

strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Conformément à la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n°2004-801 du 06 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 e-mail mentionnées 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). »

REGLEMENT DES LITIGES => a retravailler

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.

Depuis le 1er janvier 2016, tous les consommateurs ont le droit de faire appel, gratuitement, à un médiateur de la consommation dans le cadre de la résolution d'un litige l'opposant à un professionnel.

En tant qu'adhérent-e au SECEP, l'entreprise « LILIANE VARANDAS » désigne l'ANM CONSO, association loi 1901 dont le siège est situé 02 rue de Colmar 94330 Vincennes comme Médiateur à la consommation pour son entreprise.

Vous avez 3 moyens de déposer un dossier :

- en ligne : sur www.anmconso.com
- par messagerie électronique à contactanmconso.com
- par voie postale : Médiation de la consommation ANM Consommation 02 rue de Colmar 94300 Vincennes

Outre vos coordonnées complètes (nom prénom contacts) et la réclamation écrite que vous devez avoir obligatoirement adressée préalablement à l'entreprise « NOM DE VOTRE ENTREPRISE » ou son service clients pour tenter de résoudre directement son litige, vous êtes encouragé-e à fournir les informations suivantes :

- la nature de la demande

- l'exposé et la description de son litige
- toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier par le médiateur
- l'ensemble des échanges intervenus avec l'entreprise « NOM DE VOTRE ENTREPRISE »
- en cas de représentation par un tiers telle une association de consommation ou un avocat, la procuration de celui-ci

PHOTOS, VIDEOS

Le Client autorise le Prestataire à éventuellement le photographier et le filmer avec son animal et à utiliser son image et à photographier et filmer son animal seul et à utiliser son image.

Certaines photos seront à même d'être exploitées pour les opérations de communication (site internet, réseaux sociaux).

Les légendes et photos ne porteront pas de renseignements susceptibles d'identifier le Client précisément ou les membres de sa famille ou son animal.

La publication de ces images ne portera ni atteinte à l'intimité, ni à la vie privée des personnes représentées sur ces photographies et/ou vidéos.

La durée de l'exploitation de ces photos et vidéos est indéterminée. Si le client ne souhaite pas qu'il soit fait usage de ces photos/vidéos dans ce cadre, il doit le mentionner par mail à indiquer l'adresse mail.

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