

## **Conditions générales de vente**

Date de dernière mise à jour : 02/05/2025

### **Article I. Généralités, Caractéristiques des prestations et Responsabilité Civile**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux prestations proposées par Mme Stéphanie Pinault dans le cadre des activités de Patounes en détente, elles décrivent les relations commerciales qui s'appliquent entre le client et Mme Stéphanie Pinault.

En tant que client, vous déclarez avoir pris connaissance et avoir accepté les présentes Conditions Générales de Vente sans réserve ni restriction, cela avant tout paiement d'une prestation proposée par Mme Stéphanie Pinault. L'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente est faite soit en cochant la case prévue à cet effet dans le formulaire de la page [Contact](#) du site <https://patounesendetente.fr>, soit par retour d'email confirmant la réception et l'acceptation des Conditions Générales de Vente en format PDF.

En tant que client, vous certifiez être majeur, apte et compétent à vous engager dans un échange commercial avec Mme Stéphanie Pinault.

Mme Stéphanie Pinault se réserve le droit de modifier ou compléter les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment. En cas de modification, les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur à la date du paiement de la prestation.

D'une manière générale, les délais mentionnés s'expriment en jours calendaires.

Les prestations proposées par Mme Stéphanie Pinault sont réalisées en langue française, et soumises à la Loi française. Tout litige éventuel sera soumis à la juridiction française.

L'entreprise de Mme Stéphanie Pinault est une micro-entreprise enregistrée sous le numéro de SIRET 943 223 701 00013.

Mme Stéphanie Pinault propose des prestations de :

- Massage canin bien-être et détente réalisé au domicile du client, prestation de confort, sans visée médicale ni thérapeutique.
- Conseils en Fleurs de Bach pour chiens. Cette prestation comprend un entretien réalisé avec le client à distance par téléphone, ou bien au domicile du client si cet entretien peut être réalisé en simultanée d'une prestation de massage canin. A l'issue de l'entretien, et si le client le souhaite, Mme Stéphanie Pinault pourra offrir, à titre gracieux et sans engagement, un flacon d'élixirs personnalisé aux besoins de l'animal. Ce flacon n'est pas inclus dans le prix de la prestation, sa remise est facultative et laissé à la libre appréciation de Mme Stéphanie Pinault.

Les modalités d'utilisation du flacon d'élixirs sont mentionnées sur la page dédiée du site <https://patounesendetente.fr>.

La non fourniture de ce flacon, qu'elle soit à l'initiative de Mme Stéphanie Pinault ou du client, n'a aucune incidence sur le prix de la prestation de conseil, qui reste due dans intégralité.

- Séance de relaxation pour l'humain et l'animal réalisée à distance par visio, ou bien au domicile du client si la séance est réalisée en simultanée d'une prestation de massage canin. Pour permettre la sécurité et la protection des données lors des séances à distance, Mme Stéphanie Pinault recommande l'utilisation des applications

Signal ou Microsoft Teams en raison des mesures de sécurité et de respect de la vie privée qu'elles proposent.

Les prestations réalisées par téléphone et à distance ne sont pas enregistrées.

Les certificats de formation et d'aptitude de Mme Stéphanie Pinault sont consultables sur la page d'accueil du site <https://patounesendetente.fr>.

Les modalités et spécificités de chaque prestation sont décrites dans les pages dédiées du site <https://patounesendetente.fr>.

### **Assurance Responsabilité Civile Professionnelle**

Dans le cadre des prestations susmentionnées, Mme Stéphanie Pinault bénéficie d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès d'AXA et couvrant les dommages pouvant survenir.

### **Délai d'utilisation d'un pack ou d'une formule de prestations**

Le délai d'utilisation des prestations achetées dans le cadre de pack ou de formule est renseigné dans les pages décrivant les dites prestations sur le site <https://patounesendetente.fr>.

### **Article II. Prise de rendez-vous, réservation d'une prestation**

Tout client intéressé par une ou plusieurs prestations proposées par Mme Stéphanie Pinault est invité à prendre contact grâce au formulaire de la page Contact disponible sur le site <https://patounesendetente.fr>, par mail [contact@patounesendetente.fr](mailto:contact@patounesendetente.fr) ou par téléphone directement au 06.22.01.27.40.

Les modalités d'exécution et de paiement des prestations sont définies d'un commun accord entre le client et Mme Stéphanie Pinault lors d'un échange préalable.

Le paiement de la prestation intervient uniquement après validation réciproque des modalités convenues entre les parties.

Si aucun accord n'est trouvé concernant les modalités d'exécution, la demande de prestation est annulée et aucun paiement n'est exigé. Dans le cas où le paiement a déjà été effectué sans qu'un accord définitif n'ait pu être trouvé, Mme Stéphanie Pinault s'engage à rembourser intégralement la somme versée pour la prestation concernée.

Aucune prestation déjà réalisée ne sera remboursée.

### **Article III. Tarifs, paiement d'une prestation et droit de rétractation :**

Pour chaque prestation, les tarifs sont affichés sur les pages dédiées du site <https://patounesendetente.fr>. Les prix sont exprimés en euro (€). La TVA n'est pas applicable sur les tarifs affichés, art. 293 B du Code général des impôts.

Mme Stéphanie Pinault se réserve le droit d'appliquer des remises sur les tarifs de base affichés sur le site <https://patounesendetente.fr>. Ces remises peuvent être appliquées de façon ponctuelle ou périodique et seront communiquées par les moyens de communication jugés les plus appropriés (mails, réseaux sociaux, le site <https://patounesendetente.fr>, affichage, communication auprès de partenaires, autres).

Un devis gratuit et sans engagement peut être fourni à toute personne en exprimant la demande. La durée de validité du devis est de 30 jours.

Une facture correspondant à la prestation fournie vous est transmise suite à la réalisation de ladite prestation.

Mme Stéphanie Pinault accepte comme moyens de paiement :

- les espèces (uniquement pour les prestations réalisées en présentiel au domicile du client),
- les virements bancaires (les coordonnées bancaires sont communiquées sur demande grâce à la page Contact du site <https://patounesendetente.fr>, par téléphone au 06.22.01.27.40 ou par mail [contact@patounesendetente.fr](mailto:contact@patounesendetente.fr)).

Les modalités de paiement sont définies d'un commun accord entre le client et Mme Stéphanie Pinault. Si aucun accord n'est trouvé, la demande de prestation est considérée comme annulée et aucun paiement n'est exigé.

Toute prestation pourra être exécutée après réception du paiement. Tout paiement doit être réalisé dans son intégralité en une fois.

En cas de défaut ou de litige de paiement, Mme Stéphanie Pinault se réserve le droit de suspendre ou annuler l'exécution, à venir ou en cours, de toute prestation.

Mme Stéphanie Pinault se réserve le droit de refuser la réalisation d'une prestation (par exemples dans le cas d'une antériorité de défaut de paiement, si le domaine de compétence de Mme Stéphanie Pinault n'est pas approprié à la demande du client, dans le cadre d'un comportement du client jugé inapproprié, autre ...).

### **Engagement du client lors de l'achat d'un pack ou d'une formule**

L'achat d'un pack ou d'une formule de prestations engage le client à payer l'intégralité du montant en une seule fois.

### **Mentions importantes concernant la réalisation de la prestation de massage canin bien-être et détente :**

Dans le premier quart d'heure (15 minutes) de la séance, dans le cas où le chien du client manifeste clairement qu'il ne souhaite pas être massé, en raison des frais de déplacement et du temps accordé à la prestation, celle-ci ne pourra pas être reportée et le paiement de la prestation ne pourra pas être remboursé au client.

A titre de compensation, Mme Stéphanie Pinault pourra proposer au client, sans surcoût, une séance de [relaxation](#) guidée en compagnie de l'animal, cela sous réserve que celle-ci soit réalisée immédiatement, au jour et à l'heure initialement prévus pour la prestation de massage canin bien-être et détente.

### **En tant que consommateur, vous disposez d'un délai de rétractation de quatorze jours**

Article L121-20-12

I.-Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Le délai pendant lequel peut s'exercer le droit de rétractation commence à courir :

1° Soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ;

2° Soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 121-20-11, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au 1°.

II.-Le droit de rétractation ne s'applique pas :

2° Aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation ;

Moyens du remboursement

Le vendeur vous rembourse par le même moyen de paiement que pour l'achat.

Si vous êtes d'accord, il peut aussi utiliser un autre moyen sans frais supplémentaire à votre charge.

Les frais de retour éventuels d'un produit sont à la charge du consommateurs

La rétraction se fait par le biais d'un formulaire de rétractation (formulaire). Ce formulaire est à envoyer à l'adresse mail [contact@patounesendetente.fr](mailto:contact@patounesendetente.fr)

#### **Article IV. Report, modification, oubli ou annulation**

En cas de report, modification, oubli ou annulation de la **part du client moins de 48h** avant l'exécution de la prestation, le paiement de la prestation est dû à Mme Stéphanie Pinault et aucun remboursement n'est possible.

En cas de report, modification, oubli ou annulation **de la part du client 48h avant l'exécution de la prestation**, la prestation pourra être remboursée ou replanifiée d'un commun accord entre le client et Mme Stéphanie Pinault.

En cas de report, modification, oubli ou annulation **de la part de Mme Stéphanie Pinault**, la prestation pourra être remboursée ou replanifiée d'un commun accord entre le client et Mme Stéphanie Pinault.

#### **Article V. Responsabilités**

Mme Stéphanie Pinault s'engage à délivrer uniquement les prestations décrites dans l'**Article I.** des présentes Conditions Générales de Vente.

Lors de la réalisation des prestations, et cela pour l'ensemble des prestations proposées par Mme Stéphanie Pinault, l'animal reste sous l'entière responsabilité de son propriétaire. Il est demandé au client qu'il communique toute information pertinente et adéquate à Mme Stéphanie Pinault afin que les prestations soient réalisées dans les conditions les plus sécuritaires possibles.

D'une manière générale, l'avis vétérinaire est recommandé avant toute demande de prestation auprès de Mme Stéphanie Pinault.

Concernant la prestation de Massage Canin Bien-être et Détente, il est de la responsabilité du client de communiquer à Mme Stéphanie Pinault tout antécédent et toute actualité médicale afin d'assurer une prestation la plus sécuritaire possible pour l'animal et pour Mme Stéphanie Pinault.

Concernant la prestation de Conseils en Fleurs de Bach pour animaux, dans le cas où l'animal présenterait un terrain allergique ou fragile avec antécédents médicaux, il est fortement recommandé au client de consulter l'avis vétérinaire avant paiement de la prestation.

Les prestations proposées par Mme Stéphanie Pinault ne remplacent pas la consultation ou la prise en charge de l'animal par un vétérinaire ou tout autre spécialiste animalier (éducateur, comportementaliste, ostéopathe, ...).

Mme Stéphanie Pinault n'est ni habilitée ni compétente à donner un diagnostic médical, ne demande pas l'arrêt d'un traitement médical, et ne peut pas être tenue responsable des décisions du client concernant la santé de son animal.

Mme Stéphanie Pinault décline toute responsabilité en cas de mauvaise interprétation ou de mauvaise compréhension des conseils donnés.

Mme Stéphanie Pinault décline toute responsabilité concernant la non-efficacité des prestations fournies en terme de mieux-être apporté à l'animal. Tout animal réagissant différemment, il ne peut y avoir de garantie de résultat des prestations fournies.

Les conseils et recommandations donnés par Mme Stéphanie Pinault ne remplacent en aucun cas l'avis médical vétérinaire.

## **Article VI. Litige - Médiation à la consommation**

Conformément aux dispositions légales en vigueur (Code de la consommation, articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616), Mme Stéphanie Pinault met à votre disposition un dispositif de médiation de la consommation afin de résoudre à l'amiable tout litige susceptible de survenir.

Le recours à la médiation est une démarche gratuite pour le client. Il vous est possible de saisir le médiateur dans un délai maximum d'un an à partir de la date de votre réclamation écrite à l'attention de Mme Stéphanie Pinault.

Vous trouverez les modalités de saisie du médiateur directement sur son site internet renseigné ci-après.

*En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel). A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :*

*La Société Médiation Professionnelle*

*<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>*

*Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez*