

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les droits et les obligations liant l'Entreprise Cécile KAMIN, également désignée sous le nom commercial de « Educ'o Pattes », immatriculée sous le numéro 517 697 629 00023 à la chambre des Métiers du Var (ci-après « l'Entreprise »), à ses clients, qu'ils soient des particuliers ou des professionnels, (ci-après « le Client »). Les présentes CGV s'appliquent à la vente des Services et Produits, disponibles à la fois sur le site web [www.educopattes.fr](http://www.educopattes.fr) et dans l'établissement physique situé à l'adresse « 1295 chemin de Bellevue, 4 le clos Saint Charles, 83520 Roquebrune sur Argens ».

### **Article 1 : Acceptation**

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

Les CGV peuvent être téléchargées et imprimées sur [www.educopattes.fr](http://www.educopattes.fr)

L'Entreprise se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Lors de chaque nouvelle réservation, vous aurez l'occasion de prendre connaissance des éventuelles modifications apportées aux CGV en les acceptant à nouveau.

### **Article 2 : Services, Produits et prix**

Les services proposés et tarifs sont définis sur le site internet [www.educopattes.fr](http://www.educopattes.fr)

Le client s'engage à prendre connaissance des tarifs avant toute réservation.

Les prix des services et produits sont en euros et calculés hors taxes (TVA non applicable, art 293 B du CGI), et ils sont ceux en vigueur au jour de la réservation ou de la vente.

Les Services peuvent être proposés sous forme de séance unique ou de séances multiples. Toutefois, les services composés de plusieurs séances sont considérés comme une entité indivisible et ne peuvent pas être dissociés, sauf dans les cas spécifiques mentionnés dans les présentes CGV.

L'Entreprise se réserve le droit de modifier ses Services, Produits, tarifs et réductions à tout moment. Toutefois, elle s'engage à réaliser et facturer les services tels qu'indiqués lors de la réservation ou de la vente.

Règles de déontologie : L'Entreprise, s'engage à proposer à sa clientèle des méthodes d'éducation amicales et positives dans le respect de l'intégrité physique et psychique du chien, et de continuer à se former pour améliorer ses compétences.

### **Article 3 : Modalités de paiement**

Les règlements des services et produits peuvent être effectués par : chèque, virement bancaire ou espèces.

Le paiement intégral doit être effectué avant le début du Service. En cas de retard de paiement, l'Entreprise se réserve le droit de refuser l'accès à l'ensemble de ses services pour une durée à sa discrétion.

Le paiement des produits se fait au moment de la prise de possession par le Client.

En cas de chèque non provisionné, les frais de traitement et recouvrement seront à la charge du Client. Dans l'attente de la régularisation de la situation, l'accès à l'ensemble des Services et Produits proposés par l'Entreprise sera refusé.

**Article 4 : Obligation de l'Entreprise**

L'Entreprise met tout en œuvre pour satisfaire au mieux les attentes du Client, en assurant la sécurité et le bien-être du chien. Il est important de noter que la réalisation des Services s'inscrit dans le cadre d'une obligation de moyens et non de résultats. En effet, le chien étant un être vivant, ses réactions peuvent être influencées par des éléments en dehors du contrôle de l'entreprise, tels que ses capacités innées, ses expériences passées ainsi que par le niveau de mise en place par le Client des conseils donnés par l'Entreprise. Par conséquent, l'Entreprise ne peut garantir les résultats sur le chien.

L'Entreprise s'engage à informer clairement le Client des méthodes d'éducation employées lors des Services, aussi bien sur le site internet que lors de la Séance d'Orientation.

L'Entreprise dispose des qualifications et déclarations nécessaires pour l'exercice d'une activité dans le domaine canin, notamment :

Cécile KAMIN est titulaire

- d'une Attestation de connaissances à l'exercice d'activités liées aux animaux de compagnie d'espèces domestiques délivrée par la Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt, dont le n° est 2023/4e1d-13bc au 18 juillet 2023.

- d'une Certification enregistrée au RSCH n°6028 auprès de France Compétences par décision publiée le 02/06/2023 : "Concevoir et mettre en œuvre un programme d'éducation, de rééducation comportementale et d'intégration sociale canines" par Entre Chiens à Tullins.

Assurance responsabilité civile entreprise : SIMPLIS AUTO ENTREPRENEUR numéro 47176294.

**Article 5 – Nature des obligations du Prestataire**

Les prestations de services 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.

Dans le cas où la situation présentée dépasserait les limites de compétence de l'Entreprise, cette dernière s'engagerait alors à trouver un professionnel susceptible d'aider le client. Le suivi et la responsabilité de l'Entreprise s'arrêteraient dès lors que les coordonnées du professionnel auront été communiquées au client.

L'entreprise s'engage à :

- Donner les éléments de psychologie canine nécessaires 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.

Dans les cas où les problématiques comportementales du chien dépasseraient les compétences de l'Entreprise ou poseraient des problèmes de sécurité, celle-ci s'engage à informer clairement le Client des limitations de prise en charge et à recommander le recours à un vétérinaire comportementaliste ou vétérinaire psychiatre canin en remplacement ou en conjonction avec les Services de l'Entreprise.

**Article 6 : Domaine d'intervention et nature des prestations**

Educ'O Pattes est une entreprise régie par le statut d'auto-entreprise non soumis à la TVA et qui effectue les services suivants : entretiens comportementaux canins au domicile du Client, éducation canine au domicile du Client ou en extérieur (en fonction des problématiques), conseils et prévention, promenades éducatives, activités canines. La coach, éducatrice et comportementaliste canin, intervient en tant que conseillère afin d'améliorer les relations entre le client et son chien et réaliser, dans la limite du possible, les attentes du client envers son animal.

✓ Bilan et suivi comportemental canin

L'Entreprise se déplace au domicile du Client pour effectuer un entretien comportemental, d'une durée de 1h30 à 2h30, et décèler ainsi la cause du comportement dit gênant et proposer un programme de rééducation comportementale. Le tarif comprend un entretien téléphonique, un entretien à domicile et un entretien de suivi.

Avant la prise de rendez-vous comportementale, il est demandé 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 physiologique.

A la suite de ce bilan, l'Entreprise proposera des séances de suivi comportemental

✓ Education canine à domicile et en extérieur

Le Vendeur 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 max, avec le Client et son chien. Le premier rendez-vous se déroulera au domicile du Client et comprendra une partie entretien afin de prendre connaissance de la demande de de dernier.

L'Entreprise n'impose aucun délai pour l'accomplissement des cours individuels. Le Client est libre de fixer les cours selon le rythme qu'il lui convient et en fonction des objectifs décidés avec l'Entreprise.

✓ Conseil, prévention

L'entreprise 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 (durée environ 1h30). Ces prestations restent une activité de conseils et suite aux conclusions apportées par l'Entreprise, le Client reste le seul décideur, l'Entreprise ne saurait être tenu responsable des choix effectués.

✓ Promenades éducatives / cours collectifs

Les promenades éducatives se feront en présence du Client et pour un nombre maximum de 5 chiens pour une durée de 1h. Seuls les chiens déjà connus de l'entreprise 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, les chiens non à jour des vaccins.

✓ Activités canines

L'entreprise pourra proposer des activités canines (Activité de flair, obéissance, sports canins de loisirs, jeux d'eau etc.) en fonction des lieux et périodes de l'année, pour une durée d'une à deux heures selon l'activité. Seuls les chiens déjà connus de l'entreprise seront autorisés à participer aux activités canines. 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, les chiens non à jour des vaccins.

## **Article 7 – Cadre des rendez-vous**

Toute prestation de service dans le cadre de séances individuelles pour l'éducation ou la rééducation du chien débute par un bilan éducatif et/ou comportemental. Ce bilan, qui se déroule (sauf exception) au domicile du client, dure en moyenne entre 1h30 et 2h.

Par mesure de sécurité et en fonction des besoins pour l'éducation ou la rééducation du chien, les lieux où se tiendront les leçons suivantes seront définis par l'Entreprise, soit au domicile du client, soit sur tout autre terrain approprié (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, à pointes ou électriques ne sont pas les bienvenus et peuvent être une raison de rupture du partenariat.

## **Article 8 : Obligation des Clients**

Le Client est tenu de fournir à l'Entreprise toutes les informations nécessaires concernant son chien, notamment les problèmes comportementaux liés aux personnes, chiens, jouets, ainsi que les allergies ou autres problèmes intestinaux de son chien avant le début des séances. Cette information est essentielle pour assurer la sécurité et le bien-être de tous les participants aux séances.

En addition le Client s'engage à :

- Être majeur et avoir la capacité juridique de prendre des décisions en son nom et au nom de son chien.
- S'assurer que son chien est à jour de ses vaccins (pour les chiots que le protocole vaccinal soit commencé) ou de titrage d'anticorps pour la maladie de carré, l'hépatite, la leptospirose et la parvovirose (marqué « CHLP » sur le carnet), et qu'il est identifié. Le carnet de santé et l'identification peuvent être contrôlés par l'Entreprise.
- Avoir un chien dans un état de santé permettant la participation aux Services. En cas de doute, L'Entreprise pourra demander à avoir une attestation du vétérinaire à la charge du Client.
- Présenter lors du bilan comportemental le carnet de santé et la carte d'identification du chien
- Ne pas donner la ration de nourriture juste avant de se présenter à la leçon (pour éviter les torsions de l'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.
- Formuler des demandes conformes à la législation en vigueur.
- Faire part à l'éducateur de tout changement de comportement ou évènement notable concernant son chien.
- Respecter les consignes de sécurité énoncées par l'Entreprise, notamment en ne touchant pas les chiens des autres participants, en maintenant son propre chien en laisse et sous son contrôle, en utilisant un équipement adapté et en ne laissant pas les chiens interagir entre eux en dehors des moments prévus par l'Entreprise. L'Entreprise n'est pas responsable des dommages causés par l'inexécution par le client de ses obligations ou des consignes, qui relèveront de sa responsabilité. Le propriétaire s'engage à avoir une responsabilité civile couvrant son chien.
- A respecter moralement et physiquement les autres personnes et animaux présents lors des Services.
- A préserver l'environnement entre autres par le ramassage des déjections.

**Conditions Générales de Vente – Version du 01/01/2024- Applicables à l'ensemble des prestations d'Éduc'O Pattes**

- Si le client est accompagné de mineurs, il doit s'assurer qu'ils respectent les consignes de l'Entreprise et en avoir la responsabilité et la maîtrise totale. L'Entreprise ne pourra être tenue responsable des actes et des conséquences résultant de leurs comportements.

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 l'Entreprise 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 l'Entreprise 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 l'entreprise.

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, l'entreprise ne saurait être tenue pour responsable de l'échec du processus. Le client est également conscient que selon le caractère et les capacités de son chien, toutes ses demandes ne seront pas réalisables.

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

Le client doit garantir un accès à son domicile au prestataire durant la séance si elle doit s'y dérouler. Dans le cas où le prestataire ne pourrait accéder au domicile, cela entraînera la rupture du contrat.

L'Entreprise se réserve le droit de refuser et/ou de cesser l'exécution des Services en cas de non-respect par le Client de ses obligations. Dans ce cas, aucun remboursement, dommage et intérêt ne pourront être réclamés par le Client, et seules les sommes déjà versées pour les Services non débutés et non effectués seront dues.

**Article 9 – Chien mordeur ou catégorisé**

L'Entreprise est assurée pour les chiens de catégorie. Cependant elle 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, l'Entreprise peut les renvoyer auprès d'une personne plus apte à les prendre en charge.

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 la coach pour responsable.

Le chien devra, dans ce cas, être muselé avec une muselière de taille adaptée type panier si le prestataire en fait la demande. Les consignes de sécurité indiquées par l'Entreprise avant la consultation devront être respectées à la lettre.

En cas de mise en danger volontaire de l'éducateur, et des éventuelles personnes l'accompagnant, une plainte pourra être déposée et un signalement sera fait en commissariat et en mairie.

Les propriétaires de chiens appartenant aux catégories 1 ou 2, définies dans la loi du 6 janvier 1999, ainsi que les propriétaires de chiens ayant mordu ou griffé sont tenus de se conformer à la législation en vigueur.

**Conditions Générales de Vente – Version du 01/01/2024- Applicables à l'ensemble des prestations d'Éduc'O Pattes**

Ils doivent notamment disposer des autorisations administratives nécessaires pour détenir ces animaux et les présenter à l'Entreprise.

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 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 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 l'Entreprise, la muselière est obligatoire.

**Article 10 : Annulation ou retard par le Client**

Le Client peut annuler tous les Services en envoyant un e-mail, appel téléphonique ou SMS à l'Entreprise.

En cas d'annulation effectuée :

- ✓ Plus d'une semaine avant le début du service : un remboursement intégral sera effectué.
- ✓ Moins d'une semaine avant le début du service mais plus de 24 heures à l'avance : un remboursement sera effectué pour 50 % des sommes versées.
- ✓ Moins de 24 heures avant le début du service : toutes les sommes versées resteront acquises à l'Entreprise, à l'exception des cas de problème médical du Client ou du chien attestés par un certificat émis par un professionnel. Dans ces cas, un remboursement sera effectué à hauteur de 50 % des séances du Service non effectuées après réception du ou des certificats.

Les remboursements seront effectués dans un délai de 14 jours. Un remboursement sous forme de carte cadeau peut également être demandé par le client lors de l'annulation.

Veuillez noter que pour les services comprenant plusieurs séances, la première séance est considérée comme le début du service, et les séances sont indivisibles, sauf dans le cas de problème médical du Client ou du chien attestés par un certificat émis par un professionnel.

En cas de retard du Client, celui-ci doit avertir immédiatement l'Entreprise. Si le retard entrave le bon déroulement du Service, l'Entreprise se réserve le droit de refuser l'accès à la séance, sans qu'aucune somme ne soit remboursée au client.

**Article 11 : Annulation ou retard par l'Entreprise**

Dans le cas où l'Entreprise serait contrainte d'annuler ou retarder un Service, l'Entreprise avertira le Client au plus tôt. Une modification d'horaire ou de Service sera proposée au Client. Si les alternatives proposées ne conviennent pas au Client, l'Entreprise procédera au remboursement intégral du Service non effectué.

**Article 12 : Force majeure et incapacité de travail**

La responsabilité de l'Entreprise ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil.

**Conditions Générales de Vente – Version du 01/01/2024- Applicables à l'ensemble des prestations d'Éduc'O Pattes**

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, l'Entreprise se réserve le droit de rompre le contrat en cours 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 l'Entreprise se doit d'en avertir le client dès le premier jour ouvrable de son incapacité.

**Article 13 : Droit à l'image**

Lors des prestations proposées par l'Entreprise Éduc'O Pattes, des photographies et/ou vidéos peuvent être prises afin d'illustrer le déroulement des séances ou de servir à des fins de communication (site internet, réseaux sociaux, supports promotionnels, etc.).

Toute utilisation de l'image du Client et/ou de son chien est soumise à son **accord écrit, libre et éclairé**.

Cet accord est recueilli spécifiquement au moment de la signature du contrat de prestation ou par tout autre moyen écrit (formulaire, mail).

À défaut d'autorisation écrite, **aucune image du Client ni de son chien ne sera diffusée** par l'Entreprise.

Lorsque l'autorisation est donnée, elle est consentie à **titre gracieux**, pour une durée illimitée, sur tout support et pour tout territoire, à des fins exclusivement liées à la communication de l'Entreprise Éduc'O Pattes.

L'Entreprise s'engage à **ne jamais utiliser ces images de manière préjudiciable** pour le Client ou son animal et à **respecter leur vie privée**.

Le Client conserve à tout moment la possibilité de **retirer son consentement par écrit** à l'adresse :

[contact@educopattes.fr](mailto:contact@educopattes.fr)

**Article 14 : Propriété physique et intellectuelle**

Les supports pédagogiques, documents, fiches ou vidéos remis au Client sont protégés par le droit d'auteur et demeurent la propriété exclusive de l'Entreprise. Toute reproduction, diffusion ou réutilisation sans accord écrit préalable est interdite

**Article 15 : Confidentialité**

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information orale ou écrite, quel qu'en soit le support, échangée dans le cadre des Services et pendant toute la durée des Services ainsi qu'après son échéance.

Sous réserve d'une autorisation écrite signée par le Client, l'Entreprise pourra échanger avec le vétérinaire, le vétérinaire comportementaliste, le comportementaliste ou d'autres professionnels canins du Client, dans le but d'assurer un suivi optimal du chien. Cette autorisation permettra à l'Entreprise de partager des informations pertinentes relatives au chien avec ces professionnels et de recevoir des informations utiles pour la bonne réalisation du Service. Cette autorisation pourra être révoquée à tout moment par le client par email à [contact@educopattes.fr](mailto:contact@educopattes.fr)

**Article 16 : Droit de rétractation**

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Toutefois, conformément à l'article L221-28 du même code, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation ou dont l'exécution a commencé avec l'accord du client avant la fin de ce délai.

En validant sa réservation, le client reconnaît être informé et accepte expressément que la prestation puisse débiter avant la fin du délai de 14 jours, entraînant la perte de son droit de rétractation.

**Article 17 : Litiges et médiation**

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à l'Entreprise Éduc'O Pattes.

L'Entreprise a désigné comme médiateur de la consommation compétent :

**CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice**

49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

mail : [contact@cm2c.net](mailto:contact@cm2c.net)

Avant toute saisine du médiateur, le Client doit adresser une réclamation écrite à l'Entreprise par courrier ou par e-mail : [contact@educopattes.fr](mailto:contact@educopattes.fr)

Si la réponse apportée ne lui donne pas satisfaction dans un délai de 60 jours, il pourra alors saisir le médiateur selon les modalités disponibles sur le site du CM2C.

En cas d'échec de la médiation, tout différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales de vente sera soumis au **droit français**.

Pour les clients non consommateurs ou en l'absence d'accord amiable, **le tribunal compétent sera celui du ressort du siège social de l'Entreprise, à savoir le Tribunal judiciaire de Fréjus**.