Applicables au 5 janvier 2024
Mentions légales et coordonnées du vendeur :
Mlle GUEVILLE Anne-Sophie, éducateur canin comportementaliste, masseur canin et Petsitter (garde d'animaux)
SIRET : 98222145900026
Le terme « Vendeur » désigne l'entreprise, représentée par Mme Guéville Anne-Sophie, proposant la(les) prestation(s) mentionnée(s) au contrat
Le terme « Client » désigne le(s) bénéficiaire(s) des prestations mentionnée(s) au contrat.
Le terme « Domicile » désigne le lieu de résidence principale ou secondaire du (des) client(s).
Le terme « Chien » désigne l'animal domestique d'espèce canine dont le client est propriétaire et pour lequel il demande une prestation à domicile.

## Article 1 : Préambule

Le présent contrat a pour objectif de déterminer les droits et obligations de Anne-Sophie GUEVILLE, représentant Animals Serenity 04 éducateur canin comportementaliste, masseur canin et petsitter, que l'on appellera le Vendeur 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 le Vendeur. Le Vendeur 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 : www.animalsserenity04.fr

## Article 2 : Domaine d'intervention et nature des prestations

Animals Serenity 04, représenté par Mlle Anne-Sophie Guéville éducateur canin comportementaliste, masseur canin et petsitter est une entreprise régie par le statut de micro-entreprise non soumis à la TVA et qui effectue les services suivants : visites comportementales canines au domicile du Client, éducation canine à domicile ou en extérieur (en fonctions des problématiques), balades collectives, cours collectifs, école du chiot. Elle effectue également les massages canins ainsi que la garde d'animaux (chien, chat et autres animaux de compagnie) au domicile du Client.

### Entretien comportemental canin

Le Vendeur se déplace au Domicile du Client pour effectuer un entretien comportemental, d'une durée de 1h30 à 2h afin de déceler la cause du comportement dit gênant et proposer un programme de rééducation comportemental. Le tarif comprend un entretien téléphonique, un entretien à domicile, un compte rendu et un entretien de suivi
Avant la prise de rendez-vous comportemental, 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.

### Education canine à domicile ou 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 ce dernier.
Le Vendeur n'impose aucun délai pour l'accomplissement des cours individuels. Le Client est libre de fixer les cours selon le rythme qui lui convient et en fonction des objectifs décidés avec le Vendeur (en fonction des disponibilités et de l'emploi du temps du Vendeur).

### Balades collectives

Les promenades collectives se feront en présence du Client et pour un nombre maximum de 6 chiens pour une durée de 1h. Seuls les chiens déjà connus du Vendeur seront autorisés à participer aux balades. 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.

### L'école du chiot

Le chiot pourra intégrer les cours à l'âge de 3 mois, le Vendeur proposera les premiers cours au domicile du Client. Une pré visite sera nécessaire afin de rencontrer le chiot, connaître son passé, pour mieux pouvoir le cerner et cibler le travail à entreprendre. Par la suite, les cours pourront se faire en extérieur et en groupe. Il devra être à jour de ses vaccins, identifié et en règle de tous papiers. L'école du chiot se fera jusqu'à l'âge de 6 mois, le chien pouvant intégrer les cours collectifs adultes afin de continuer de travailler sa socialisation avec ses congénères.
Pour les 4 prestations proposées ci-dessus, l'animal devra être identifié et à jour de ses vaccins. Dans le cas contraire, le Vendeur peut refuser une prestation.

### Garde d'animaux

Le Vendeur se rendra au domicile du Client pour s'occuper de l'animal ou des animaux, en proposant une visite, une promenade ou des soins d'hygiène. Il sera possible pour le Vendeur de proposer des prestations de nuit, jour férié et le dimanche. Les balades se feront aux alentours du domicile, il sera possible de sortir l'animal à un autre endroit choisi par le Client mais les frais kilométriques seront facturés. Le(s) chien(s) seront tenus en laisse lors de la balade, sauf accord du propriétaire pour le(s) lâcher, le Vendeur ne pourra pas être tenu pour responsable en cas de fugue de l'animal. Le matériel devra être fournis par le Client. La prestation comprend la pré-visite (remise des clés au Vendeur), la(les) visite(s), le rendu des clés en fin de période. Les animaux domestiques (chien, chat et NAC) peuvent faire l'objet des prestations décrites ci-avant, mais les balades sont réservées uniquement au(x)chien(s). Les animaux non vaccinés et non castrés pourront être pris en charge (l'identification est cependant obligatoire). Le Vendeur devra être tenu au courant si une chienne était en chaleur afin de prendre un maximum de précaution, mais il ne pourra pas être tenu pour responsable en cas de problème lors de la balade.

### Massage canin

Le massage se fera au domicile du Client. Le matériel sera amené par le Vendeur. Ce dernier fournira au Client des instructions à suivre avant le massage de l'animal (concernant le repas et les sorties). Les conditions de massage annoncées par le Vendeur devront être respectées par le Client. Une pré-visite sera nécessaire afin de faire connaissance avec l'animal et le Client et sera suivie d'un premier massage qui consiste en la prise de contact avec l'animal. La durée du premier massage dépendra de l'acceptation ou non de l'animal, aucunes contraintes ne seront mises à l'animal.
Le massage prodigué par le Vendeur a pour but de détendre, apaiser ou soulager l'animal mais n'a pas

vocation de soigner. Un avis vétérinaire est nécessaire pour un quelconque problème de santé, aucun diagnostique ne pourra être donné par le Vendeur.
Anne-Sophie Guéville, masseuse, ne pourra être mise en cause en cas d'aggravation soudaine d'une pathologie qui n'aurait pas été mentionné au préalable.

Article 3 : Obligations du Vendeur

Les obligations du Vendeur sont des obligations de moyens, mais il mettra tout en œuvre pour atteindre au mieux l'objectif déterminé avec le client. Il s'engage à prendre soin de l'animal, lorsqu'il est sous sa responsabilité et donner de nouvelles aux propriétaires si nécessaire ainsi que d'informer le Client s'il constate un quelconque souci. Il devra respecter les engagements qui avaient été convenus avec le Client sur le devis.
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 d'éducation, mais aussi aux réactions propres au chien, être vivant dont les réactions peuvent être imprévisibles. Si malgré la(les) balade(s) convenues avec le Client, le chien venait à détruire, fuguer ou autre en l'absence de son maître, le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable

Article 4 : Règles de déontologie

Le Vendeur Animals Serenity 04, 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 5 : Les obligations du Client

Education canine :

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

- Vaccination : le Client devra présenter au Vendeur une photocopie des vaccinations obligatoires (CHPPiL). La rage n'est actuellement pas obligatoire en France. La toux du chenil est fortement conseillée car très facilement transmissible d'un chien à un autre sur simple contact entre chiens.
- Identification du chien : le Client devra présenter au Vendeur en plus de la photocopie des vaccinations, celle de la carte de tatouage ou de 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 domestiques.

Le Client devra être majeur et capable, disposer de pleines capacités juridiques.

Les conducteurs mineurs mentionnés dans le contrat seront systématiquement accompagnés d'un Client majeur et capable, et devront présenter une autorisation parentale pour participer aux cours

Le Client s'engage à mettre à disposition du Vendeur tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le délai convenu.
Le Client devra fournir à son chien le matériel recommandé par le Vendeur (collier et longe).
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.
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 tenue 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 a 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.

Garde d'animaux :

Le client s'engage à mettre à la disposition du petsitter :
- Le carnet de santé et la carte d'identification de chaque animal
- Gamelles
- La boîte de transport pour chat et chien s'il y a (en cas d'urgence).
- Le matériel nécessaire pour l'entretien des litières. (Bac, litière et sacs pour ramasser les déjections)
- Pour les chiens : laisse, collier, sacs pour ramasser les déjections.
- Une quantité de nourriture suffisante pour la durée de la prestation. (si besoin et selon la nature de la prestation)
- L'ordonnance et les médicaments pour l'animal si besoin.

Les autres affaires de l'animal peuvent être mises à disposition également. (jouet, couchette, arbre à chats, friandises…). Elles doivent être, dans la mesure du possible, rassemblées dans un endroit à disposition. Le Petsitter pourra se rendre chez le vétérinaire en cas de besoin et après discussion avec les propriétaires. Dans le cas où le Petsitter ne puisse pas se rendre au rendez-vous, il contactera la personne désignée en cas d'urgence sur le contrat, qui pourra s'occuper d'emmener l'animal. Le vétérinaire sera celui habituel de l'animal si l'adresse a été indiquée, auquel cas le petsitter se réserve le droit de choisir le vétérinaire. Si le Petsitter était amené à effectuer des achats (nourriture, litière, médicaments, vétérinaire…), les paiements qui en découlent ainsi que tout trajet qui aura été nécessaire (ainsi que les durées de ces interventions), seront facturés et seront soumis aux mêmes indemnités en cas d'impayé. Le client s'engage à signaler tout problème de santé et assure que l'animal est traité contre les parasites (puces, tiques, vers). Le client s'engage à tenir Animals Serenity 04 informé de tout risque sanitaire si son animal est porteur d'une maladie contagieuse.

Massage canin

Le propriétaire s'engage à fournir toute information relative à la santé de son animal, à avertir le prestataire des éventuels problèmes de santé, problèmes caractériels, ou tout autre pouvant nuire à son animal, ainsi que des traitements vétérinaires usuels.
De plus, le client devra respecter les recommandations de Animals Serenity 04 notamment lorsque le prestataire demande l'avis du vétérinaire avant de pratiquer. Si le propriétaire ne respecte pas cela, Animals Serenity 04 ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable des problèmes engendrés. Le propriétaire et client s'engage à

respecter toutes les clauses du contrat et de l'engagement réciproque signé s'il existe.

Article 6 : Chiens de 1ère et 2ème catégorie

Le Vendeur est assuré pour les chiens de catégorie (en dehors des chiens de 1ère catégorie qui ne pourront pas être prise en charge en éducation). 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 Vendeur 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
- 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 le Vendeur la muselière est obligatoire

Article 7 : Engagement, annulation, retard

Engagment : 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 privé de l'entretien.

Annulation : Les entretiens, séances d'éducation, séances de massage ou la garde d'animaux peuvent être annulés jusqu'à 24h à l'avance (pour la garde, dans les 15 jour précédent la prestation, si le client annule, l'acompte ne sera pas remboursé). Passé ce délai, aucun report ou remboursement ne sera effectué et la prestation serait considéré comme effectuée et dû 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 de 5 séances : 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 Vendeur doit exceptionnellement annuler des cours ou une séance de massage, il s'engage à avertir au plus vite le Client et à lui proposer une autre date qui conviendrait aux deux parties. Si la prestation de garde devait être annulée par le vendeur, le client serait remboursé intégralement.

Retard : le Vendeur 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.

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

Article 8 : Le tarif

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. De par son statut d'auto-entreprise, la TVA est non applicable. Tout changement du taux de TVA pourra être répercuté sur le prix des services. Les tarifs indiqués ne tiennent pas compte des frais de déplacement mentionnés sur le site et à régler en supplément de la prestation (si la prestation est en dehors du périmètre kilométrique, il faudra rajouter 0.20cts du km).

Les montants indiqués sur le site sont en euros.

Article 9 : Modalités de paiement

Le Vendeur accepte les paiements par chèque ou par espèces. Les paiements par chèque seront à l'ordre de Anne-sophie Guéville ou Animals Serenity 04.

Pour les entretiens comportementaux, entretiens individuels ainsi que les séances de massage, le Client doit verser la totalité du montant à chaque fin de séance. Si plusieurs séances sont envisagées, 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 de 4 séances, un accord entre le Vendeur 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. Les 4 séances devront se faire sur une durée de maximum 2 mois. Aucun remboursement ne pourra être effectué si le Client n'utilise pas ses 4 cours ou s'il ne les utilise pas dans le délai (sauf sur présentation d'un certificat médicale de l'animal).

Concernant les gardes, un acompte sera demandé avant le début de la prestation et le solde à la fin. Dans certain cas, la totalité de la somme devra être réglée avant le début de la prestation (en cas de souci de règlement déjà survenu auparavant, si nous ne sommes pas amenés à nous voir dès votre retour)

Conformément aux articles 441-6 c. com. et D. 441-5 c. com., 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

**Article 10 : Assurances et responsabilités**

Animals Serenity 04 déclare avoir souscrit une assurance civile professionnelle couvrant tout dommage que l'animal pourrait subir ou causer durant la prestation. Le client devra également avoir une assurance habitation (pour les prestations se déroulant à domicile) et responsabilité Civile.

Animals Serenity 04 ne peut être tenue responsable des dommages de toute natures survenus à l'animal ou des dommages causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du client. Animals Serenity 04 décline toute responsabilité en cas de fugue ou d'accident d'un animal ayant accès à l'extérieur (balcon, terrain, etc.) ou en cas de mort naturelle (vieillesse, maladie etc.). L'administration de médicaments se fait uniquement sur présentation de l'ordonnance prescrite par un vétérinaire. En cas de traitement médical d'un animal, Animals Serenity 04 s'en tiendra strictement à l'ordonnance du vétérinaire et ne peut pas être tenue pour responsable des problèmes de santé découlant de la prise du traitement prescrit par le vétérinaire ou de l'aggravation de l'état de l'animal.

Concernant les prestations de massages, Animals Serenity 04 n'est pas responsable de l'état de santé de l'animal. Sa seule obligation en la matière consiste à prévenir le

propriétaire et client au plus vite et de ne pas pratiquer en cas de doute sans avoir demander au propriétaire et client de demander l'avis de son vétérinaire. Un massage canin ne se substitue en rien aux soins d'un vétérinaire ou d'un ostéopathe. Le seul but état d'amener du bien-être et de l'apaisement et non soigner une pathologie. Animal Serenity 04 décline toute responsabilité en cas de maladie ou décès (crise cardiaque, vieillesse, maladie latente réveillée par le stress etc...).

**Article 11 : Confidentialité**

Animals Serenity 04 s'astreint au secret professionnel dans le cadre de son activité et s'engage à ne divulguer aucunes informations ou confidences relatives à la vie privée de son Client. Animals Serenity 04 s'engage à la plus grande confidentialité concernant l'identité et le domicile du client, aucunes pièces du logement ni aucun objet autres que ceux nécessaires à la réalisation de la prestation ne seront utilisés. Tout problème ou anomalie constatée au domicile du Client lui sera signalé.

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.

**Article 12 : Propriété intellectuelle**

Tous les éléments relatifs au contenu des prestations et relatifs au site internet du Vendeur, dont l'adresse web est la suivante : www.animals-serenity04.fr sont protégés par Copyright et restent la propriété intellectuelle exclusive du Vendeur. 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.

Animals Serenity 04 demandera au client l'autorisation pour prendre des photos des animaux gardés pour diffuser sur le site internet, comme références pour sa promotion commerciale. En cas de refus du client, aucune photo ne sera diffusée sur le site. En cas d'autorisation, Animals Serenity 04 ne peut être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse de la photographie de l'animal par un tiers.

**Article 13 : Règlement des litiges**

Les parties s'engagent, en cas de litige de quelque nature que ce soit, à tenter un règlement à l'amiable de ce litige. Elles s'engagent à faire leur possible pour que ce règlement a l'amiable ait toutes les chances d'aboutir et à faire preuve de toute la bonne foi nécessaire.