

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION DE SERVICES

Article 1 : Contact

Les prestations seront réalisées à la demande du client par le biais d'un mail, par le formulaire de contact ainsi que la réservation sur le site www.a6pat.fr ou par téléphone sur conseil de votre vétérinaire ou autre contact.

Les conditions générales de la prestation de services sont envoyées par mail, par courrier selon la demande du client avant ou en même temps que la première visite, afin qu'il en soit correctement informé.

Article 2 : Contrat

Un contrat détaillé de la prestation est envoyé par mail, par courrier ou donné au client lors du premier rendez-vous, après avoir échangé pour savoir quelle sera la nature de la prestation.

Le contrat sera valable 1 mois à la date d'envoi par mail ou à la date de réception du courrier (cachet de la poste faisant foi).

Le contrat mentionnera, le descriptif et le détail de la prestation avec le forfait choisi en fonction du chien, du chat du client.

Les forfaits, dont la tarification et le descriptif du forfait sont disponibles sur le site internet www.a6pat.fr, sont :

- étude comportementale chien, chat
- consultation de suivi
- éducation canine en groupe
- éducation particulier chien, chat
- balade éducative
- consultation pour conseil à l'adoption
- médical training
- préparation à la confirmation
- forfait découverte

Le contrat sera complété et signé par le client qui devra soit le ramener à la première séance soit le renvoyer par courrier ou par mail à A6Pat' avant la première séance.

Dès l'acceptation et la signature du contrat, les présentes conditions générales s'appliqueront. En les parafant et les signant, le client reconnaît avoir été informé des conditions générales et du contrat et les accepte pleinement.

Le contrat et les conditions générales sont en 2 exemplaires, ils seront délivrés un au client et un pour A6Pat'.

Article 3 : Droit de rétractation

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat.

Le client, pour exercer son droit de rétractation, doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté : (lettre envoyée par la poste en recommandé, ou par mail) à l'adresse suivante :

A6PAT'

5 Rue des Tournesols
St Germain de Marencennes
17700 ST PIERRE LA NOUE
a6pat.educ.comportementaliste@gmail.com

Le client peut également utiliser le modèle de rétractation joint (page 7).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa lettre ou son formulaire de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Article 4 : Effet de rétractation

En cas de rétractation, A6Pat' rembourse tous les paiements reçus du client concernant les prestations non effectuées, au plus tard, 14 jours à compter du jour où A6Pat' a été informé de la décision du client, soit à la date de la rétractation du présent contrat.

Il sera remboursé par chèque, espèce ou virement. Le client peut choisir le moyen de remboursement, ça n'occasionnera pas de frais pour le client.

Article 5 : Demande expresse du client pendant la période de rétractation

Le client qui souhaite exercer son droit de rétractation, dès lors qu'il en a fait la demande expresse verse avant la fin du délai de rétractation un montant correspondant et proportionnel à la prestation fournie par A6Pat' jusqu'au moment où le client a informé A6Pat' de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Article 6 : Les tarifs

A6Pat' étant une auto-entreprise qui fournit une prestation de services, la TVA n'est pas applicable.

Sur toute facture, contrat, il sera noté la mention « TVA non-imposable article 293B du code du CGI ».

Les déplacements seront gratuits jusqu'à 15 Km au-delà, ils seront facturés 0.50 centimes du Kilomètre.

Tarifs visibles sur le site www.a6pat.fr .

Article 7 : Durée des forfaits et séances

Le contrat après signature a une validité de 6 mois.

L'étude comportementale est obligatoire avant les séances d'éducation au domicile du client.

A la fin de chaque séance, le client devra émarger une feuille de cours afin d'attester en avoir bénéficié à la date et heure indiquée.

Après chaque cours, un compte-rendu de ce qui a été vu sera rédigé est, si le client le désire, lui sera transmis soit par courrier ou par mail.

En fonction des besoins de son chien, le client pourra se voir proposer quelques séances complémentaires en plus du forfait proposé. Le client a la possibilité d'accepter ou de refuser.

Article 8 : Droit et devoir des 2 parties en cas d'annulation du contrat

A6Pat' n'effectuera aucun remboursement dans le cas où le maître du chien rencontrerait des problèmes personnels (divorce, changement de situation professionnelle, déménagement, abandon du chien, ni autres soucis personnels).

Si le client déménage au-delà de 15 km, le contrat sera poursuivi dans les conditions initiales, mais il sera majoré du tarif prévu pour les déplacements éloignés, c'est-à-dire 0,50 centimes du kilomètre au-delà de 15 km de mon domicile.

Le contrat restera valide en cas du décès du chien, un certificat vétérinaire sera demandé et A6Pat' procédera au remboursement des cours restant au crédit du client.

Le contrat ne pourra pas être cessible ou échangé au profit d'une autre personne.

Un remboursement de la prestation non réalisée sera effectué par A6Pat' dans le cas où A6Pat' serait dans l'impossibilité d'assurer la totalité des prestations incluses dans le forfait.

Article 9 : Paiement

A6Pat' accepte les règlements par chèque libellés au nom de Mme TRICHET Cécile, les espèces et les virements (les virements doivent être effectifs avant le début du cours correspondant).

En cas de paiement par chèque ou espèces les modalités peuvent être adaptée au cas par cas. Elles seront indiquées dans le contrat, en accord avec le client, un reçu pourra être établi à la demande du client.

Les encaissements de chèques se feront aux dates convenues entre les 2 parties.

Pour le forfait d'étude comportementale avec les cours, le client doit verser la totalité de la somme en fin de séance pour l'étude comportementale, soit 65 Euros en chèque ou en espèce. Les autres cours qui suivent l'étude comportementale seront payés en plusieurs fois et sera convenu entre les 2 parties.

Pour les autres forfaits, la moitié sera payée à la fin du premier cours, l'autre moitié au dernier cours. Il y a la possibilité de payer en plusieurs fois.

Pour les promenades, le paiement se fera au début de chaque promenade.

Article 10 : Comportement du chien

Avant la prise de rendez-vous comportementale, il est demandé au client d'avoir vu au préalable son vétérinaire pour le problème de comportement (agressivité, ...) afin de s'assurer que l'origine ne soit pas physiologique ou un déficit de fonctionnement d'organe (thyroïde, ...).

A6Pat' mettra tout en œuvre afin de se rapprocher au mieux des objectifs déterminés avec le client et l'accompagner et le former à la pratique de l'éducation ou de rééducation avec son chien.

L'éducation et la rééducation canine exigent un travail de partenariat étroit avec le propriétaire et A6Pat'. De la patience, de la confiance, de la constance et de la persévérance seront instaurées lors des séances.

La prestation de A6Pat' a pour but de conseiller et d'accompagner le maître et son chien, chat vers une relation limitant les problèmes de comportement inadaptés ou problèmes d'éducation rencontrés par le client avec son chien, chat, ou et en prévention de ces problèmes afin de réussir au mieux l'éducation et la relation avec son animal.

Les obligations de l'entreprise A6Pat' sont des obligations de moyen, mais elle mettra tout en œuvre pour atteindre au mieux l'objectif déterminé par les clients.

Pour que le changement de comportement dure dans le temps, il est fortement conseillé au client de répéter régulièrement et au mieux les exercices ou tout autre type de tâches vu lors des séances de comportement, d'éducation.

Une fois que les troubles du comportement sont réglés ou que les ordres de base sont mis en place, A6Pat' en accord avec le client arrêtera les cours. A6Pat' sera ravi d'avoir des nouvelles de ses clients et de leur animal par la suite.

Article 11 : Chien de catégorie 1 et 2

A6Pat' demandera pour toute prestation concernant un chien de la première catégorie ou de la deuxième catégorie, que le maître soit titulaire du permis de détention provisoire ou définitif, de fournir avant le rendez-vous au domicile, soit par courrier ou par mail, les photocopies des justificatifs suivants :

- Photocopie du permis de détention provisoire ou définitif
- Photocopie de l'assurance responsabilité civile mentionnant le chien à jour
- Photocopie du passeport européen mentionnant la date de vaccination antirabique à jour
- Photocopie de la pièce d'identité.

Pour les cours collectifs, les obligations et les interdictions légales liées à la possession de ces catégories doivent être respectées. De ce fait, les chiens de première catégorie ne seront pas acceptés en cours collectifs de par le fait que nous travaillons au niveau de lieux publics.

A6Pat' 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, elle peut les renvoyer auprès d'une personne plus apte à les prendre en charge.

Article 12 : Responsabilité

A6Pat' ne pourra être tenu pour responsable des accidents occasionnés par le chien du client lors des sorties éducatives, le chien restant en permanence sous la garde et la détention du client pendant l'apprentissage et lors de sa séance, de même qu'un accident survenant après la période d'éducation ou de rééducation du chien.

Il sera demandé au client d'appliquer et de répéter les exercices que l'éducatrice vous aura conseillés. Ce seront des devoirs à faire quotidiennement ou tous les 2 jours en fonction du comportement du maître et du chien.

A6Pat' se réserve le droit de refuser de prendre en cours collectifs, tout chien qui présente des problèmes comportementaux vis-à-vis de ses congénères, par soucis de sécurité pour l'ensemble des chiens. Dans ce cas, A6Pat' pourra dans un premier temps vous proposer une alternative en cours individuel.

A6Pat' se réserve le droit de refuser les chiens mordants, ainsi que les personnes qui n'ont pas fourni les photocopies demandées lors de la signature du contrat et/ou que la méthode d'éducation n'est pas en corrélation avec les valeurs prodiguées par A6Pat'.

Article 13 : Intempéries

Si la météo rend impossible le déplacement de A6Pat' tel que tempête, neige, verglas, l'éducatrice pourra annuler une séance qui sera alors reportée à une date ultérieure déterminée, d'un commun accord avec le client.

Lors des séances de groupe, si le déplacement des clients est impossible dû à la tempête, neige, verglas, A6Pat' sera dans l'obligation d'annuler la séance et la reporter ultérieurement et préviendra les clients.

Article 14 : Délai pour l'annulation d'un cours

Toute annulation d'une séance par le client devra être signalée, le client s'engage à prévenir au moins 1 semaine à 48 heures à l'avance. Si le client ne respecte pas les 48 heures, le cours sera considéré comme effectué et le client devra en honorer le coût dans son intégralité.

Si toutefois, le client se retrouve dans une situation (décès, accident, maladie) le jour même du rendez-vous, il devra prévenir A6Pat', il devra présenter un justificatif ultérieur (justificatif d'hospitalisation, ordonnance). Le rendez-vous sera reporté à une date ultérieure ou remboursé.

Si le client, le jour où la veille du rendez-vous, se retrouve dans la situation où son animal a besoin de soins vétérinaires, il devra prévenir A6Pat' qui reportera le rendez-vous ultérieurement ou remboursera le cours sur présentation d'un justificatif du vétérinaire (ordonnance).

A6Pat' s'engage à prévenir également le client 48 heures à l'avance en cas d'absence. Sauf pour les intempéries qui peuvent être averties le jour même y compris les problèmes de voiture ou de maladie.

L'entreprise A6Pat', effectuant des cours aux domiciles des clients, elle est soumise aux conditions de la circulation. Elle s'engage à prévenir le client en cas de retards éventuels dans un délai raisonnable.

En revanche pour les cours à domicile, le client s'engage à être présent à son domicile lors de l'arrivée de l'éducatrice comportementaliste. Tout retard éventuel sera déduit de la durée du rendez-vous.

Article 15 : Conditions demandées au client

A6Pat' ne donnera de cours qu'au maître du chien qui devra être majeur responsable. Les cours s'adressent aux particuliers.

Les personnes extérieures au foyer ne seront pas autorisées à participer ou à accompagner le client lors de la séance. Si tel est le cas A6Pat' sera dans l'obligation de suspendre le cours du client avec son chien et ce cours sera considéré comme dû par le client.

Pour les séances de groupe et les promenades, du matériel indispensable sera demandé (voir article 19).

Article 16 : Documents administratifs

Lors de la première séance, le client devra apporter ou en amont envoyer par courrier ou par mail une photocopie des vaccinations obligatoires, la photocopie de l'ICAD et la photocopie de l'attestation d'assurance responsabilité civile mentionnant la couverture des animaux domestiques.

Le vaccin pour la toux du chenil est fortement conseillé, car elle est très facilement transmissible d'un chien à un autre lors d'un regroupement de chien. On la retrouve dans ses vaccins CHPPIL/L4.

Article 17 : Enregistrement et parution dans le site

A6Pat' peut demander l'autorisation de parution de leur animal sur le site et sur tout support personnel, des photos, vidéos, lors des cours dispensés sur leurs animaux.

Si le client est d'accord, A6Pat' fera remplir un formulaire « d'autorisation d'exploiter l'image d'un animal domestique » qui devra être daté et signé par le client.

Article 18 : Résiliation du contrat

A6Pat' se réserve le droit de refuser ou de résilier le contrat, signé par le client dans certains cas, comme ceux décrivent dans cette liste :

- Défaut d'identification
- Défaut de vaccination
- Défaut d'attestation d'assurance
- Défaut de règlement
- Violence envers l'animal

Article 19 : Matériel d'éducation canine

Le client lors des séances groupe ainsi que pour les promenades apportera son matériel ou en fera l'acquisition avant le déroulement de la première séance d'éducation ou rééducation canine. Il apportera une gamelle, de l'eau, des sacs de déjections, une laisse minimum 1,50 mètre, un collier ou un harnais. Des friandises, clickers, jouets sont conseillés.

Article 20 : Données personnelles

En application du règlement européen sur la protection des données personnelles dit « RGPD », vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de retrait, de rectification et de portabilité des données vous concernant.

Article 21 : Litige

Tout litige devra être signalé à l'entreprise « A6Pat' ». En cas d'échec d'une procédure amiable, le client a la possibilité de recourir à une procédure de médiation de la consommation.

Ce présent contrat présente les conditions générales de prestation de services de l'entreprise A6Pat'.

Si vous avez lu et êtes d'accord avec ces conditions générales, veuillez parafer (mettre vos initiales) en bas de chaque feuille.

Fait leà.....

Signature du client

Signature de l'entreprise A6Pat'

Précédée de la mention « lu et approuvé »