



# Conditions Générales de Vente

## Prestations de services

Applicables au 01/10/2016

### **Article 1<sup>er</sup> : Préambule**

Les présentes conditions générales de vente (« CGV »), visent à régir les relations entre l'entreprise Elodie Jolivet – Toutou't en Emotion© et ses Clients, dans le cadre de la vente de prestations de services.

Elodie Jolivet – Toutou't en Emotion© se réserve le droit de modifier, à tout moment, les présentes CGV, annulant et remplaçant les précédentes versions. Le Client se verra alors informé des modifications apportées.

Le Client déclare adhérer entièrement et sans réserve aux présentes CGV, dès lors qu'il convient d'un rendez-vous avec Elodie Jolivet – Toutou't en Emotion©, exception faite de tout autre document signé par les partis. Les CGV sont mises à disposition des clients sur le site web de l'entreprise : [www.toutout-en-emotion.fr](http://www.toutout-en-emotion.fr), et une version papier est remise au client lors du premier rendez-vous.

Ci-après, on entend par « Prestataire », l'entreprise Elodie Jolivet – Toutou't en Emotion© et par « Client », la personne physique, majeure, qui bénéficie de la prestation du service. « L'animal » désigne le chien ou le chiot, en règle avec la loi, et propriété du client.

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

Elodie Jolivet – Toutou't en Emotion©, intervient en tant qu'Educatrice et Comportementaliste Canin. Les prestations visent à conseiller le client dans l'éducation et le comportement de leur animal afin d'améliorer la qualité de leur relation et harmoniser leur quotidien. Les interventions se traduiront par une activité de conseil ainsi que la démonstration des exercices à réaliser durant le cours.

#### **Article 2.1 : Le bilan comportemental**

Le premier rendez-vous est un bilan comportemental, il s'effectue toujours au domicile du Client et dure environ 2h00. C'est une première prise de contact entre le Client et le Prestataire qui permet à ce dernier de faire un bilan de la situation afin de mieux connaître l'animal, son environnement, ses caractéristiques comportementales, les attentes du Client ainsi que les éléments à l'origine des éventuels troubles du comportement.

A l'issue de l'entretien, un programme d'éducation est proposé au Client. Ce dernier peut choisir de poursuivre le suivi avec le prestataire ou de cesser toute collaboration. Dans ce 2<sup>nd</sup> cas, il ne peut être imputé au prestataire aucune dégradation de la situation.

#### **Article 2.2 : Conseils avant achat ou adoption / Visite de l'élevage ou du refuge**

L'objectif des séances avant l'achat consiste à conseiller et accompagner au mieux le Client, dans le choix d'une race ou d'un type de chien, le choix du lieu de naissance, le choix de l'individu, et dans l'accueil de l'animal dans son nouveau foyer.

Ces prestations restent une **activité de conseils** et suite aux conclusions apportées par le prestataire, **le client reste le seul décideur**, Elodie Jolivet – Toutou't en Emotion© ne saurait être tenu responsable des choix effectués.

#### **Article 2.3 : Arrêt du suivi**

Au terme du programme d'éducation ou de rééducation, les résultats observés par le Prestataire permettront de définir si le Client est capable de maîtriser son chien et si les améliorations sont suffisantes pour mettre fin au suivi.

Tout arrêt du processus en cours, émanant du Client, entraînera l'arrêt du suivi. Le Prestataire ne pourra être tenu comme responsable de l'état dans lequel le travail a été arrêté et des conséquences que cela pourrait avoir pour le Client.



### **Article 3 : Charte qualité**

Elodie Jolivet – Toutou't en Emotion<sup>©</sup>, en tant qu'Educatrice Canin professionnelle, diplômée d'Etat par le Ministère de l'Agriculture, titulaire du Brevet Professionnel d'Educateur canin, et titulaire du certificat de capacité relatif à l'exercice d'activités liées aux animaux de compagnie d'espèces domestiques, s'engage à proposer à sa clientèle des méthodes d'éducation amicales et positives, basées sur le renforcement positif, sans violence, ni contrainte, et s'engage aussi à continuer à se former régulièrement.

### **Article 4 : Obligation du prestataire**

Le Prestataire n'est en aucun tenu d'une obligation de résultats. En revanche, il est soumis à une obligation de moyens, c'est-à-dire qu'il met tout en œuvre pour conseiller et accompagner le Client, dans l'éducation et la maîtrise de son chien.

En cas de fortes intempéries empêchant le bon déroulement de séances prévues, le prestataire s'engage à contacter au plus vite le client afin de reporter la séance et de convenir, conjointement, d'un autre rendez-vous.

### **Article 5 : Obligations du client**

Le Client s'engage à se présenter aux séances et à suivre les instructions données par le prestataire pendant les séances et chez lui.

Le Client s'engage à présenter son chien, en règle avec la loi (identification par puce), à jours dans ses vaccins et traité régulièrement avec des antiparasitaires. Une copie du carnet de santé peut être demandée.

Le Client doit avoir son propre matériel de travail, adapté aux besoins et aux caractéristiques de son chien et essentiel pour la mise en place du programme d'éducation.

Le Client s'engage à ne porter aucune violence physique ou morale à l'encontre de son animal.

Le Client a pour obligation de restituer en parfait état tout matériel (livres, laisse, colliers, muselières...) qui lui aura été prêté, appartenant à Elodie Jolivet – Toutou't en Emotion<sup>©</sup>, et utilisé dans le cadre de ses prestations, et ce, dès que le Prestataire en fait la demande.

### **Article 6 : Cadre des rendez-vous**

La méthode de travail est basée sur la coopération de l'animal. Tout le processus se fera en méthodes positives, dans l'intégrité physique et psychique de l'animal.

Lors des séances, seuls les colliers plats et harnais sont acceptés. L'utilisation de colliers étrangleurs, de colliers « torquatus » à pointe ou de colliers électriques, ne sera pas tolérée.

Le lieu des séances peut varier en fonction des attentes et des besoins qui ont été exprimés lors du bilan effectué au 1<sup>er</sup> rendez-vous : au domicile du Client ou à l'extérieur (parcs, magasins, rues, ...).

Les cours sont exclusivement réservés à la clientèle du Prestataire. Les Clients ne sont pas autorisés à être accompagnés de personnes extérieures à la prestation, sans l'autorisation du Prestataire. Dans le cas contraire, le Prestataire se réserve le droit d'annuler les cours.

Le Prestataire se réserve le droit de reporter une séance, en cas de doute sur la santé de l'animal, et de demander au Client de faire un bilan chez son vétérinaire.

Les prestations ne sont pas des substituts de la médecine vétérinaire et en aucun cas un traitement prescrit, par un vétérinaire, ne doit être suspendu, même momentanément, sans l'accord du vétérinaire en question.



## **Article 7 : Chien de catégorie**

Sont acceptés les chiens de première et deuxième catégorie, 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

## **Article 8 : Tarification et modalités de paiement**

La tarification comprend la prestation, le suivi et les frais de déplacement, ne dépassant pas les 30 km (allé et retour compris). Au-delà de cette limite, le client s'engage à verser un supplément de 0.50€ par kilomètre supplémentaire, qui lui sera facturé. Les frais de péage sont facturés en supplément.

En cas de déménagement du client ou du prestataire, les frais de déplacement seront réajustés, toujours basés sur les conditions évoquées ci-dessus.

Les tarifs figurant sur le présent site sont calculés sur une base horaire et sont entendus hors taxe, l'entreprise Elodie Jolivet – Toutou't en Emotion® n'étant pas assujetti à la TVA (art. 293 B du CGI).

Le prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les services sont facturés sur la base des tarifs en vigueur, au moment de la signature du contrat.

Le client s'engage à régler à chaque séance le montant total qui lui est demandé. Le règlement peut se faire en espèce ou par chèque à l'ordre d'Elodie Jolivet.

Le règlement des forfaits est exigible en intégralité lors de la signature du contrat. Il est possible d'échelonner l'encaissement des chèques sur deux ou trois mois, en fonction du forfait choisi, sans frais supplémentaires, tous les chèques étant remis lors de la signature du contrat.

Dans tous les cas une facture est systématiquement fournie.

Dans le cas d'un retard de paiement, le prix dû sera majoré de pénalités de retard, dont les modalités sont indiquées sur la facture.

## **Article 9 : Remboursement**

Les forfaits souscrits ne peuvent être résiliés. Dès la signature du contrat le forfait est dû en son intégralité. En cas d'arrêt du processus d'éducation avant la fin du forfait, aucun remboursement ne pourra être exigé.

Exception faite, en cas d'abandon, de maladie ou de décès de l'animal, empêchant la poursuite des cours. Le remboursement sera effectué dès réception d'un certificat du vétérinaire ou d'une preuve de l'abandon.

Chaque rendez-vous est fixé conjointement, au moins 24 heures à l'avance. Tout report ou annulation d'un rendez-vous doit être effectué au moins 24 heures avant le cours.

En cas d'abus, telle qu'une absence non justifiée et non prévenue le prestataire considérera la séance comme accomplie, la séance sera facturée et non récupérable.

En cas de séance programmée dans le cadre d'un forfait, la séance sera décomptée du forfait, sans qu'un remboursement ou report soit exigible.

Exception faite, en cas de force majeure, qui nécessitera un justificatif valable auprès du prestataire ou en cas d'intempéries empêchant le bon déroulement de la séance.



## **Article 10 : Responsabilités**

Elodie Jolivet – Toutou't en Emotion© a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de l'agence AXA, du cabinet GUILLO-REGUER situé à l'adresse suivante : Route de Dinard ZC de Taden 22100 DINAN.

De même, le prestataire a adhéré à l'association JURIDOG "Association pour l'information et la défense juridique des éleveurs et éducateurs d'animaux familiers".

Le Prestataire est donc assuré contre les risques découlant de l'ensemble de ses activités.

Par ailleurs, chaque cas étant différent et spécifique à la situation du chien dans son système, les méthodes et les conseils donnés et mis en place ne peuvent être valables que pour le Client en question.

Pour toute tentative de translation à un autre cas ou à un autre système, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable du résultat.

## **Article 11 : Confidentialité**

Elodie Jolivet – Toutou't en Emotion©, en tant qu'Educatrice Canin, 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.

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 de l'entreprise Elodie Jolivet – Toutou't en Emotion©, dont l'adresse web est la suivante: [www.toutout-en-emotion.fr](http://www.toutout-en-emotion.fr), 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 Prestataire.

## **Article 13 : Droit à l'image et protection de la vie privée**

Le Client accepte que l'entreprise Elodie Jolivet – Toutou't en Emotion© fasse figurer et diffuser, sur les différents supports la représentant, les photos, les vidéos et les témoignages, du Client, accomplis dans le cadre des Prestations.

## **Article 14 : Règlement des litiges**

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. Dans l'impossibilité de trouver un accord amiable, l'entreprise Elodie Jolivet – Toutou't en Emotion© fera appel à l'association JURIDOG à laquelle elle a adhéré.