

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Sanja GOJKOVIC EI – La Patte à Cookie – Éducation

Article 1 – Objet et champ d’application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre :

Sanja GOJKOVIC, entrepreneure individuelle (micro-entreprise), exerçant sous l’enseigne **La Patte à Cookie – Éducation**,
domiciliée **10 rue du Petit Beaubourg – 94100 Saint-Maur-des-Fossés**,
SIRET: 99486961800011

ci-après désignée « le Prestataire »,

et toute personne physique ou morale procédant à la réservation d’une prestation, ci-après désignée « le Client ».

Toute réservation, implique l’acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV, lesquelles prévalent sur tout autre document ou condition.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de réservation.

Article 2 – Domaine d’intervention et nature des prestations

Le Prestataire exerce une activité d’éducation canine et de coaching comportemental **canin**.

Les

- Bilans comportementaux,
- Séances d’éducation ou de rééducation canine,

- Formules d'accompagnements complets et personnalisés
- Balades et ateliers éducatifs

Les prestations peuvent être réalisées :

- Au domicile du Client,
- En extérieur,
- En visioconférence,
- Ou en groupe.

Le Prestataire fonde son travail sur des méthodes respectueuses du bien-être physique et émotionnel du chien. Ainsi que des humains.

⚠ Le Prestataire n'est ni vétérinaire, ni médecin, ni psychologue, et ne délivre aucun diagnostic médical. Il peut recommander une consultation vétérinaire si nécessaire.

Article 3 – Méthodes de travail, sécurité et interruption de prestation

Seuls les **harnais et colliers plats** sont autorisés lors des prestations.

Sont strictement interdits : colliers étrangleurs, colliers électriques, colliers à pointes, laisses coercitives ou tout autre matériel portant atteinte à l'intégrité physique ou émotionnelle du chien.

Le Prestataire se réserve le droit de **refuser, interrompre ou mettre fin à une prestation sans remboursement** dans les cas suivants (liste non exhaustive) :

- Non-respect des consignes de sécurité,
- Utilisation ou refus de retrait de matériel interdit,
- Mise en danger du chien, du Client, du Prestataire ou de tiers,
- Comportement inadapté, agressif ou violent du Client,
- Chien non identifié conformément à la législation,
- Conditions météorologiques incompatibles avec la sécurité (en séance individuelle et collective extérieure).

Cette décision relève exclusivement du Prestataire et n'ouvre droit à aucune indemnisation.

Article 4 – Obligations et responsabilités du Client

Le Client déclare être majeur et juridiquement capable.

Le Client s'engage à :

- Fournir des informations exactes et complètes concernant son chien (santé, comportement, antécédents),
- Informer le Prestataire de tout changement de santé ou de comportement,
- Signaler tout antécédent d'agressivité ou de morsure,
- Respecter l'ensemble des consignes données par le Prestataire.

Le Client reste **gardien et responsable de son chien** pendant toute la durée de la prestation.

Toute initiative prise par le Client sans validation préalable du Prestataire engage **exclusivement la responsabilité du Client**.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences liées à la non-application de ses recommandations.

Conformément à l'article 1243 du Code civil, le Client est responsable de tout dommage causé par son animal.

Article 5 – Obligation de moyens

Le Prestataire est soumis à une **obligation de moyens**, et non de résultat.

Les résultats dépendent notamment :

- du chien,
- de son environnement,
- de la régularité et de l'implication du Client.

Aucune garantie de résultat ne peut être exigée.

Article 6 – Chiens à risque et refus de prise en charge

Le Prestataire se réserve le droit de refuser ou d'interrompre la prise en charge d'un chien dont le comportement est jugé dangereux ou incompatible avec la sécurité des personnes ou des animaux.

Les chiens mordeurs ou catégorisés ne peuvent être pris en charge que si **l'ensemble des obligations légales en vigueur est respecté**.

À défaut, la prestation sera refusée ou interrompue sans remboursement.

Article 7 – Tarifs et modalités de paiement

Les prix sont exprimés en euros (€).

TVA non applicable – article 293B du Code Général des Impôts.

Le paiement est exigé **avant toute prestation**, quelle que soit sa nature.

7.1 Paiement des forfaits et des formules

Pour les **forfaits d'un montant supérieur à 300 €**, un paiement en **deux fois** est possible :

- Un premier paiement à la réservation,
- Un second paiement **deux semaines après la 1^{ère} séance**.

En cas de non-paiement du solde à échéance, le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la prestation sans remboursement des sommes déjà versées.

Pour les formules mensuelles, une date mensuelle de paiement sera déterminée avec le client. Tout manquement du paiement à date pourra entraîner la fin de l'accompagnement ainsi que de l'accès à la plateforme en ligne.

7.2 Activités et séances de groupe

Pour les activités de groupe :

- Le paiement est **immédiat et obligatoire à la réservation**,

-
- Le Prestataire se réserve le droit d'annuler l'activité et de **rembourser intégralement** les participants si le nombre minimum de clients requis n'est pas atteint.
-

Article 8 – Annulation, report, retard et météo

Toute annulation par le Client à moins de **48 heures** avant la prestation est **due intégralement** et ne donne lieu à aucun remboursement.

👉 **Aucun remboursement ne sera effectué en cas d'annulation par le Client liée à la météo**, quelle qu'en soit la raison (pluie, chaleur, froid, intempéries, etc.). Une alternative pourra être proposée par le prestataire en cas de fortes chaleurs et de fortes intempéries mettant en danger le chien et son propriétaire.

Pour les **séances et activités de groupe**, le Prestataire se réserve le droit de :

- **Reporter une séance pour raison météorologique**, sans indemnité,
- Proposer une nouvelle date de report.

Tout retard du Client est décompté du temps de la séance, sans prolongation ni réduction du tarif.

Article 9 – Assurance

Le Prestataire déclare être titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant son activité.

Sous le numéro : RCP-CC-0000055

Courtier : GESCOPIM

2, rue de la Cornouaille 44300 Nantes

Article 10 – Données personnelles

Les données personnelles collectées sont strictement nécessaires à la gestion des prestations et à la relation commerciale.

Conformément au RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données, qu'il peut exercer en écrivant à :

 lapatteacookie@outlook.fr

Article 11 – Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus, méthodes, documents, supports pédagogiques et conseils transmis restent la propriété intellectuelle exclusive du Prestataire.

Toute reproduction, diffusion ou utilisation sans autorisation écrite est interdite.

Article 12 – Droit à l'image

Sauf refus écrit explicite du Client, le Prestataire est autorisé à utiliser les images (photographies et vidéos) du chien prises dans le cadre des prestations, à des fins de communication (site internet, réseaux sociaux, supports professionnels), sans limitation de durée.

Article 13 – Litiges et droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée en priorité.

À défaut, le Client pourra recourir à un médiateur de la consommation conformément à la réglementation en vigueur.

Médiateur du prestataire : Fédération des Auto-Entrepreneurs

À défaut de résolution amiable, le litige relèvera de la compétence des tribunaux français territorialement compétents.

Article 14 – Offres et tarifs

Les prestations proposées par **La Patte à Cookie – Éducation** sont décrites ci-dessous. Les durées et tarifs sont indiqués à titre indicatif et correspondent à la durée maximale de la prestation.

TVA non applicable – article 293B du Code Général des Impôts.

Les prestations sont réalisées au domicile du Client, en visioconférence ou selon les modalités précisées lors de la réservation.

Des **frais kilométriques** s'appliqueront pour les déplacements au domicile du Client, au-delà de 10 km du domicile du prestataire. Soit **0.75euros/kilomètre supplémentaire**.

14.1 Bilan comportemental

◆ Bilan comportemental à domicile

- Durée : 90 minutes
- Tarif : 95 €
- Nombre de clients : 1
- Lieu : domicile du Client
- Frais kilométriques applicables le cas échéant

Ce bilan est indispensable avant la mise en place de tout forfait ou accompagnement éducatif.

14.2 Séances individuelles

◆ Séance éducative individuelle à la carte

- Durée : 60 minutes
- Tarif : 75 €
- Nombre de clients : 1
- Lieu : domicile du Client
- Frais kilométriques applicables le cas échéant

La séance individuelle permet de travailler une problématique précise et d'apporter des conseils personnalisés adaptés au chien et à son environnement.

Un compte-rendu sera proposé au client.

14.3 Accompagnement des problèmes liés à la solitude

Chaque formule se fait sur 3 mois minimum

♦ Formule Equilibre : **230 euros/mois**

- 2h suivi éducatif/coaching par mois
- Livret pédagogique et de suivi en ligne : *Compte-rendu, vidéos, exercices, suivi entre les séances, dates des séances et objectifs.*
- WhatsApp – Analyse de 1 vidéo/sem
- Réponse à vos questions en cas de blocage le mois qui suit la fin de votre formule
- Accès à l'espace pédagogique en ligne durant 3 mois après la fin du suivi
- -10% sur le 1^{er} atelier – durée de validité 6 mois à partir du début de l'accompagnement

♦ Formule Prévention : **289 euros/mois**

- 3h suivi éducatif/coaching par mois
- Livret pédagogique et de suivi en ligne : *Compte-rendu, vidéos, exercices, suivi entre les séances, dates des séances et objectifs.*
- Réponse à vos questions en cas de blocage le mois qui suit la fin de votre formule
- 1 atelier Flair et Connexion à faire dans les 6 mois
- Accès à l'espace pédagogique en ligne durant 3 mois après la fin du suivi
- -10% sur le 1^{er} atelier – durée de validité 6 mois à partir du début de l'accompagnement
- WhatsApp – Analyse de 1 vidéo/sem – Q/R sur horaires précis 5j/sem

◆ **Formule Sérénité : 350 euros/mois**

- 4h suivi éducatif/coaching par mois.
- Livret pédagogique et de suivi en ligne : *Compte-rendu, vidéos, exercices, suivi entre les séances, dates des séances et objectifs.*
- 1 Relai d'1 heure/mois : adaptation en fonction des besoins et de l'évolution : éducation, activités apaisantes...
- Analyse de 1 vidéo et 1 visio/mois(30mn) durant 2 mois après la fin de la formule
- WhatsApp – Analyse de 1 vidéo/sem – Q/R sur horaires précis 5j/sem
- 2 ateliers Flair et Connexion avec progression
- Accès à l'espace pédagogique en ligne durant 5 mois après la fin de la formule
- -10% sur le 1^{er} atelier – durée de validité 6 mois à partir du début de l'accompagnement

14.3 Forfaits d'éducation et de suivi

◆ **Forfait Fondations**

- Durée totale : 5 heures
- Tarif : 290 €
- Nombre de clients : 1
- Frais kilométriques applicables le cas échéant

Accompagnement destiné aux propriétaires de chiots souhaitant poser des bases solides dès l'arrivée du chien au foyer. Pour tout chien de moins de 10 mois. Compte-rendu de chaque séance. Précédé d'un bilan comportemental.

◆ **Forfait Equilibre**

- Durée totale : 6 heures
- Tarif : 320 €
- Nombre de clients : 1
- Frais kilométriques applicables le cas échéant

Forfait proposé à la suite d'un bilan comportemental, selon les objectifs définis avec le Client.
Compte-rendu de chaque séance.

◆ **Forfait Sérénité**

- Durée totale : 10 heures
- Tarif : 539 €
- Nombre de clients : 1
- Frais kilométriques applicables le cas échéant

Forfait complet destiné à un accompagnement approfondi et progressif. Coaching renforcé.
Compte-rendu de chaque séance.

14.4 Pour les demandes sur-mesure : à la carte

◆ **Relai éducatif/balade sociale à l'unité :**

- Durée totale : 1 heure
 - Tarif : 45 €
 - Nombre de clients : 1
 - Frais kilométriques applicables le cas échéant
-

◆ **Séance d'éducation à l'unité :**

- Durée totale : 1 heure
 - Tarif : 75 €
 - Nombre de clients : 1
 - Frais kilométriques applicables le cas échéant
-

◆ **Pension :**

- Durée totale : Journée

-
- Tarif : 55 € en semaine ou 70 euros week-end et jours fériés durant les vacances scolaires
 - Nombre de clients : 1
 - Activités et suivi éducatif
-
- Durée totale : Journée/Nuit
 - Tarif : 100 € en semaine ou 120 week-end et jours fériés durant vacances scolaires
 - Nombre de clients : 1
 - Activités et suivi éducatif
 - Soins

La pension au domicile du prestataire est précédée d'une familiarisation de 3h, réparties selon un calendrier défini avec le client : 25euros

Seuls les chiens stérilisés, sociables, déjà en suivi et ok chats seront acceptés.

◆ **Ateliers Flair et Connexion :**

- Durée totale : 2 h
- Tarif : 25 €
- Nombre de clients : 3 max

👉 **Modalité de paiement spécifique aux forfaits**

Conformément à l'article 7 des présentes CGV, pour tout forfait d'un montant **supérieur à 300 €**, un paiement en **deux fois** est possible :

- Premier paiement à la réservation,
- Second paiement deux semaines après la 1^{ère} séance.

14.7 Retards de paiement

Tout retard de paiement se verra suivi d'un 1^{er} rappel amiable.

A la suite d'un 2nd rappel, et si aucune date de paiement n'est trouvée des frais supplémentaires seront appliqués et un recours sera fait par le prestataire.

14.6 Modalités communes à toutes les offres

- Le paiement est exigé **avant toute prestation**, conformément à l'article 7.
- Les prestations sont **strictement personnelles** et non cessibles.
- Toute annulation, report, retard ou condition liée à la météo est régie par l'**article 8 des présentes CGV**.
- Les prestations de groupe, lorsqu'elles sont proposées, font l'objet d'un paiement immédiat à la réservation et peuvent être annulées par le Prestataire si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, avec remboursement intégral.

Signature du client :

Date :

Précédé de la mention « Lu et approuvé »