



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 prestations proposées incluent notamment :

- Pet-sitting et balades éducatives Premium

- Bilans comportementaux,
- Séances d'éducation ou de rééducation canine,
- Séances de conseils avant adoption et à l'accueil,

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

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.

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 :

 [info@la-patte-a-cookie-education-canine .fr](mailto:info@la-patte-a-cookie-education-canine.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 0.35euros/kilomètre supplémentaire.

Pour les services de Pet-sitting, ces frais seront applicables au-delà de 7 km du domicile du prestataire.

14.1 Bilans comportementaux

◆ Bilan comportemental en ligne

- Durée : 60 minutes
- Tarif : 40 €
- Nombre de clients : 1
- Modalité : visioconférence
- Supplément de 15 € pour un compte-rendu écrit

Ce bilan permet de recueillir les informations nécessaires afin de proposer un accompagnement adapté aux besoins du Client et de son chien.

◆ Bilan comportemental à domicile

- Durée : 90 minutes
- Tarif : 70 €
- 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

- Durée : 60 minutes
- Tarif : 70 €
- 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 Forfaits d'éducation et de suivi

♦ Forfait chiot – “Clé en main”

- Durée totale : 6 heures
- Tarif : 299 €
- 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.

♦ Forfait Educ-easy

- Durée totale : 5 heures
- Tarif : 269 €
- 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 « 1^{er} de la classe »

- Durée totale : 12 heures
- Tarif : 599 €
- 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 Pet-Sitting premium

◆ Balade à l'unité :

- Durée totale : 1 heure
 - Tarif : 20 €
 - Nombre de clients : 1
 - Frais kilométriques applicables le cas échéant
-

◆ Pack Autonomie :

- Pack de 10 balades/mois à planifier sur 2 semaines en avance via le calendrier du prestataire (hors dimanche)
 - Durée totale : 45 mn/balade
 - Tarif : 179 €
 - Nombre de clients : 1
 - Frais kilométriques applicables le cas échéant
-

◆ Forfait esprit léger :

- 3 balades hebdomadaires/mois (hors dimanche)
 - Réservations hebdomadaires sur calendrier et en fonction des places disponibles. Pour assurer sa place, une réservation mensuelle est conseillée
 - Durée totale : 45 mn/balade
 - Tarif : 199 €
 - Nombre de clients : 2 max
 - Supplément de 5euros/balade pour que votre soit chien seul
 - Frais kilométriques applicables le cas échéant
-

◆ Forfait Chien sensible :

- 5 balades hebdomadaires/mois (hors dimanche)
- Réservations hebdomadaires sur calendrier et en fonction des places disponibles. Pour assurer sa place, une réservation mensuelle est conseillée
- Durée totale : 1h/balade+activités de flair
- Tarif : 299 €

- Nombre de clients : 1
 - Frais kilométriques applicables le cas échéant
-

◆ **Forfait Premium :**

- 5 balades hebdomadaires/mois (dimanche sous conditions)
 - Réservations hebdomadaires sur calendrier et en fonction des places disponibles. Pour assurer sa place, une réservation mensuelle est conseillée
 - Tout report et annulation d'une balade doit se faire 24h à l'avance. Elle pourra être remplacée si le délai respecté.
 - Durée totale : 1h30/balade + repas + soins (traitements avec ordonnance à jour et hors injection)
 - Friandises hautes qualités fournies (sauf si contre-indication)
 - Accompagnement éducatif selon objectifs. Conseils adaptés. Jeux de flair (liste non exhaustive selon les besoins)
 - Tarif : 399 €
 - Nombre de clients : 1
 - Sur Saint-Maur-des-Fossés et Joinville et/ou à moins de 5km du domicile du prestataire en dehors de ces villes.
-

👉 **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.
-

14.5 Packs d'accompagnement avant et après adoption

◆ **Pack "Choisir mon chien"**

- Durée : 3 heures (dont 1h en visio)
- Tarif : 90 €
- Nombre de clients : 1
- Frais kilométriques applicables le cas échéant

Accompagnement destiné aux personnes souhaitant adopter un chien ou un chiot et être guidées dans leur choix.

◆ **Pack “J’accueille mon chien”**

- Durée : 3 heures
- Tarif : 129 €
- Nombre de clients : 1
- Frais kilométriques applicables le cas échéant

Pack destiné à préparer l’arrivée du chien au foyer et poser les premières bases éducatives.

14.7 Retards de paiement

Tout retard de paiement se verra suivi d’un 1er 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.