

Conditions Générales de Vente

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après dénommées CGV, sont conclues entre l'auto-entreprise **Amélie Lalière** dont le siège se situe au lieu-dit Les Petites Haies, 61340 Saint Pierre la Bruyère, SIRET 512 081 712 00022. Ci-après dénommé « le prestataire », « le vendeur » ou « - **Os'cours : Apprendre à comprendre son chien**® » (marque déposée à l'INPI sous le numéro 15 4 159 046) et toute personne physique ou morale procédant à l'achat de produits ou services de l'entreprise, ci-après dénommé « le client ».

Dans ces CGV, « l'animal » désigne le chien ou le chiot en règle.

A défaut de la signature de ce document, les CGV ci-après s'appliquent de plein droit dès lors que le client a convenu d'un rendez-vous avec, ou qu'il acquière un produit auprès de Os'cours : Apprendre à comprendre son chien®.

Article 1^{er} - Objet

Les présentes CGV, s'appliquent à régir les relations entre *Os'cours : Apprendre à comprendre son chien*® et le client, dans le cadre de la vente de prestations de service ou de produits et **détermine les droits et obligations des parties** pour tout achat effectué auprès de *Os'cours : Apprendre à comprendre son chien*®.

Article 2 - Déontologie

En tant que CynologueTM diplômée auprès de CynoPsyTM, Amélie Lalière est signataire de la charte de déontologie des CynologistesTM. Cette charte peut être téléchargée à l'adresse suivante :

<http://os-cours.fr/presentation/Charte%20du%20cynologue.pdf>

Article 3 - Domaine d'intervention

En tant que CynologueTM, Amélie Lalière intervient auprès de clients afin d'harmoniser leur quotidien avec leur chien et renforcer la relation Homme-Chien. Cela peut donc être d'ordre éducatif, comportemental ou conseil d'acquisition de nouveaux outils à utiliser dans leur quotidien.

Des activités collectives sont également proposées pour les chiens sociables.

Le CynologueTM ne peut se substituer au vétérinaire. De ce fait aucune prescription médicamenteuse ne sera faite.

Article 4 - Cadre des rendez-vous

En fonction des besoins de chacun, troubles du comportement et éducatifs peuvent être étudiés au domicile des propriétaires, lors de séances en milieu extérieur ou sur le terrain loué par l'entreprise sur la commune de Yèvres. Il en est de même pour les ventes d'accessoires.

En cas de doutes concernant la santé de l'animal, le prestataire peut choisir d'interrompre la séance et demander à ce qu'un bilan chez le vétérinaire soit effectué.

Lors des séances collectives libérer ou attacher les chiens se fait sur demande ou accord express de Amélie Lalière. En règle générale et pour une question de sécurité pour tous les protagonistes, il est également demandé de ne pas récompenser les chiens lorsqu'ils sont libres tant que le prestataire n'en a pas donné l'accord, qu'elle soit alimentaire, par la caresse ou la voix).

La méthode de travail employée par Os'cours : Apprendre à comprendre son chien® est basée sur la coopération de l'animal. Tout le processus se fera donc en méthodes respectueuses de l'intégrité physique et psychique de l'animal.

Dans le cas d'un chien potentiellement agressif ou ayant des antécédents de morsure sur humain, le client devra museler son animal avant l'arrivée du prestataire afin de garantir la sécurité de tous les protagonistes présents.

Lors des séances, seuls les colliers plats et harnais sont admis. **Les colliers étrangleurs, colliers à pointes et autres outils coercitifs ne sont pas admis.**

Pour une question de sécurité, les laisses à enrouleurs ne sont pas non plus les bienvenues.

Article 5 - Responsabilité

Amélie Lalière se réserve donc le droit de cesser ou annuler toute prestation notamment si :

- La demande du client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur
- L'animal n'est pas à jour de ses vaccins
- L'animal n'est pas à jour de sa protection antiparasitaire externe ou interne
- Le chien n'est pas couvert par la responsabilité civile de son propriétaire : le client
- Le chien est malade
- Le client fait preuve de brutalité ou violence envers son animal, manque de respect à *Os'cours : Apprendre à comprendre son chien*® ou son environnement, utilise des méthodes d'éducation contraires à celles qui sont dispensées par Amélie Lalière.

Cette liste n'est pas exhaustive. **En cas d'annulation d'intervention ou d'interruption de la prestation de la part du prestataire, aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le client.**

Durant les rendez-vous, le client est toujours présent. Ainsi la responsabilité de l'animal reste en totalité à sa charge tout comme le reste du temps.

Le prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable d'un quelconque accident impliquant le chien ou étant provoqué par celui-ci. En cas de blessure du chien qui n'est pas du fait du prestataire seule la responsabilité du client ou du tiers impliqué pourra être mise en cause.

Article 6 – Durée, tarification et paiements

La durée des prestations dépend de la demande du client, des objectifs fixés ainsi que de l'assiduité du client. Elles sont d'un minimum de 30 minutes.

Les tarifs des prestations ainsi que des objets proposés par *Os'cours : Apprendre à comprendre son chien*® sont indiqués sur le site internet www.os-cours.fr dans les rubriques « Tarifs » et « Boutique ». *Os'cours : Apprendre à comprendre son chien*® est une auto-entreprise, de ce fait elle est non assujettie à la TVA.

Le prestataire se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les produits et services sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande sous réserve de disponibilité.

Les produits demeurent la propriété du vendeur jusqu'au complet paiement du prix.

La base et les frais de déplacement sont annoncés à l'oral lors de l'entretien téléphonique qui précède le rendez-vous. Les frais supplémentaires, forfaits ou objets, ont leur prix d'annoncés lorsqu'ils sont évoqués avant engagement de la part du client. Dans le cas de forfaits le règlement est demandé lors du premier rendez-vous.

Le client s'engage à régler le montant total qui lui est demandé à la fin du rendez-vous ou lors de l'achat des produits. Le paiement peut s'effectuer en espèces (dans les limites prescrites par la loi) ou par chèque à l'ordre d'Amélie Lalière. L'encaissement des chèques peut être échelonné sur demande et sous réserve de l'accord express d'Amélie Lalière. Une facture peut être fournie sur simple demande du client dans les 15 jours qui suivent la prestation ou la vente.

En cas de retard ou défaut de paiement qu'il soit total ou partiel, le client se verra attribué une pénalité de retard égale à 1% par mois. A cela s'ajoutera un supplément de 40€ au titre des frais de recouvrement.

Article 7 - Annulation et remboursement

Tout rendez-vous annulé moins de 48h avant la prestation prévue sera dû et facturé (hors frais de déplacement si annulé avant le

départ du prestataire). Les annulations doivent être effectuées par mail à amelie.laliere@gmail.com.

Lors de la souscription de forfaits et en cas d'arrêt du processus d'éducation avant son terme par le client, aucun remboursement ne pourra être exigé.

De même, sans nouvelle du client dans les 2 mois suivant le dernier rendez-vous, le prestataire considèrera le programme comme étant définitivement abandonné. Là aussi aucun remboursement ne pourra être demandé.

En cas de maladie ou de décès du chien empêchant la poursuite des cours, le forfait est transposable à un autre chien propriété du client ou de son entourage, sous réserve d'acceptation de la part d'Amélie Lalière. Un certificat vétérinaire pourra être exigé pour justification.

Concernant les objets, si ceux-ci sont non utilisés et intacts dans leur emballage d'origine, il pourront être repris par *Os'cours : Apprendre à comprendre son chien*®. Un avoir sera alors effectué.

Article 8 – Prestations de service

Les services proposés sont ceux détaillés sur le site internet www.os-cours.fr. Ces services sont proposés tant qu'ils sont visibles sur notre site internet. *Os'cours : Apprendre à comprendre son chien*® peut également proposer des prestations personnalisées qui seront au préalable détaillées au client. Ce dernier peut, sur demande express, obtenir un devis.

Article 9 : Vente de produits

Les produits proposés à la vente sont ceux visibles sur le site internet www.os-cours.fr ou directement proposés par Amélie Lalière, dans la limite des stocks disponibles.

Les produits sont garantis contre les vices cachés. Sont exclus de cette garantie :

- Les dommages provenant d'un fait intentionnel de l'animal ou du client
- Les dommages causés par un mauvais entretien des articles par le client
- Les dommages dus aux effets d'ambiance
- Les modifications ou dégradations normales de la couleur, de l'aspect d'un article et des matières qui le composent par l'action de la lumière, de la chaleur, de liquides ou de solides
- Les dommages causés par l'utilisation de produits d'entretien non adaptés
- Le démontage du produit
- Une manipulation ou un usage inapproprié
- Le non respect des consignes émises par le vendeur
- Les dommages résultants de force majeure.

Article 10 : Protocoles et fiches conseils

Les protocoles ou fiches conseils fournis au client par Amélie Lalière, par quel biais que ce soit, sont la propriété intellectuelle de *Os'cours : Apprendre à comprendre son chien*® au titre du droit d'auteur. Ils ne peuvent être copiés ou diffusés sans son autorisation écrite.

Du fait de l'étude de chaque situation de manière individuelle, les exercices proposés et conseils donnés ne sont valables et applicables que pour le client et son animal et ne sauraient être bénéfiques dans une autre situation. Toute tentative de translation des conseils ou protocoles donnés par Amélie Lalière à un autre problème ou à un autre individu est formellement déconseillé et ne relèvera en aucun cas de la responsabilité du prestataire.

Article 11 : Obligations du prestataire

***Os'cours : Apprendre à comprendre son chien*® n'est en aucun cas tenu d'une obligation de résultats. Son obligation est une obligation de moyens, c'est à dire que tout sera mis en œuvre pour conseiller et accompagner les clients suite à leur demande.**

Lors du premier contact, le prestataire s'engage à communiquer précisément les tarifs en vigueur, ainsi que le déroulement du bilan et les méthodes utilisées.

Dans le cas où la situation présentée dépasserait les limites de compétence d'Amélie Lalière, cette dernière s'engage à tenter de trouver un professionnel susceptible d'aider les clients. Le suivi et la responsabilité du prestataire s'arrêtent dès lors que les coordonnées du professionnel ont été communiquées au client ou que les motifs de l'incapacité de travail ont été expliqués par voie orale ou écrite au client.

Article 11 : Obligations du client

Le client a obligation de fournir au prestataire toutes les informations que ce dernier juge nécessaires et cela tout au long du suivi. Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable des conséquences imputables à des omissions.

Le client a obligation de régler les prestations au fur et à mesure qu'elles sont effectuées. Dans le cas d'un forfait, le montant total de celui-ci doit être réglé lors de la première séance.

Le client est tenu d'annoncer au plus tard 48h à l'avance l'annulation d'un rendez-vous fixé. Si cette démarche n'est pas effectuée le rendez-vous devra alors être réglé en totalité (hors frais de déplacement si annulé avant le départ du prestataire).

Lorsque le suivi est accepté par le client, celui-ci s'engage à tout mettre en œuvre pour l'application des conseils et protocoles fournis par *Os'cours : Apprendre à comprendre son chien*®.

Concernant les photos et vidéos prises lors des séances par Amélie Lalière, le client donne l'autorisation de les utiliser pour toute communications de l'entreprise *Os'cours : Apprendre à comprendre son chien*® sans dévoiler son nom. Si d'aventure le client ne souhaitait pas que ces photos et/ou vidéos ne soient utilisées et diffusées par le prestataire, il devra l'en informer par écrit avant la séance.

Article 12 : Limites de responsabilité du prestataire

Le prestataire ne saurait être tenu pour responsable d'un retard ou d'un défaut d'exécution de la prestation prévue lorsque ce défaut ou ce retard résulte, notamment de force majeure, du fait d'un tiers, du fait de l'administration ou du fait du client.

Concernant la vente de produits, le prestataire ne saurait être tenu pour responsable en cas d'allergie, inconvenance alimentaire ou blessure.

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, Amélie Lalière se réserve le droit de rompre le présent contrat et/ou modifier le calendrier en cours sans qu'il ne puisse être exigé par le client le versement d'indemnités. Il est admis que Amélie Lalière se doit d'avertir le client dès le premier jour ouvrable de son incapacité.

Article 13 : Assurance :

Le prestataire déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle.

Article 14 : Règlement des litiges

Les parties s'engagent, en cas de litige de quelque nature que ce soit, à tenter un règlement amiable. Les parties s'engagent à faire leur possible pour que cette conciliation ait toutes les chances d'aboutir, notamment en faisant preuve de bonne foi.

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents.