



D'une même voie
Laura PANCHIONE – 193 rue du Général de Gaulle
69530 BRIGNAIS
06 76 84 64 03
laura-panchione@orange.fr
www.dunememevoie.com

Conditions générales de vente
Prestations de services
Applicables au 15/11/2015

Article 1^{er} : Préambule

Les présentes conditions générales de vente, ci-après dénommées CGV, s'appliquent à régir les relations entre Laura PANCHIONE pour l'entreprise D'une même voie et ses clients, dans le cadre de la vente des prestations de services. D'une même voie se réserve le droit de modifier, à tout moment, les présentes CGV, annulant et remplaçant les précédentes versions.

Les CGV sont disponibles sur le site www.dunememevoie.com. Dès lors, le client déclare adhérer entièrement et sans réserve aux présentes CGV, dès lors qu'il convient d'un rendez-vous avec Laura PANCHIONE – D'une même voie, exception faite de tout autre document signé par les partis.

Une version papier des CGV est remise sur demande du client. Le client peut toutefois exprimer son refus à certaines clauses par voie postale ou électronique, ce qui conduira à l'émission d'un contrat particulier soumis à signature des parties.

Ci-après, on entend par « prestataire », l'entreprise D'une même voie et par « client », la personne physique, majeure, qui bénéficie de la prestation de 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

Laura PANCHIONE – D'une même voie, intervient en tant qu'Éducateur et Comportementaliste Canin. Les prestations visent à aider le client dans l'éducation et la rééducation comportementale de leur chien afin d'améliorer la qualité de leur relation et harmoniser leur quotidien. Les interventions peuvent se traduire par une activité de conseil en éducation canine, la démonstration des exercices à réaliser durant le rendez-vous en intérieur et/ou extérieur. Le domaine de la santé animale, de la nutrition n'entre pas dans le champ de compétences de Laura PANCHIONE – D'une même voie, qui ne saurait se substituer au vétérinaire. Les interventions de Laura PANCHIONE – D'une même voie peuvent être recommandées par d'autres professionnels du secteur canin. Laura PANCHIONE – D'une même voie exerce cependant en tant qu'indépendant.

Article 2.1 : Le bilan comportemental

Le premier rendez-vous est un bilan comportemental, il s'effectue au domicile du client et dure environ 1h30 à 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, les attentes du client ainsi que les éléments à l'origine des éventuelles problématiques comportementales.

Dans les 72h suivant l'entretien, un résumé de l'entretien et du programme d'éducation à mettre en place peut-être envoyé par mail sur demande du client. **Ce dernier peut choisir de poursuivre le suivi avec le prestataire ou de cesser toute collaboration.** Dans ce second cas, il ne peut être imputé aucune dégradation de la situation au prestataire.

Par ailleurs, chaque cas étant différent et spécifique à la situation du chien, les méthodes et les conseils donnés et mis en place ne peuvent être valables que pour le client. Pour toute tentative de translation à un autre cas ou à un autre système, le prestataire ne saurait être tenu pour responsable du résultat.

Le lieu des séances peut varier en fonction des attentes et des besoins qui auront été exprimés lors du bilan comportemental.

Un ensemble d'exercices à intégrer au quotidien et à mettre en place est proposé au client. Il peut être composé de plusieurs étapes qui seront délivrées l'une après l'autre en fonction des progrès observés par le prestataire. Le fait que le client choisisse ou non de débiter le protocole sans jamais le mener à son terme n'est pas de la responsabilité de Laura PANCHIONE – D'une même voie et ne pourra en aucun cas être retenu contre elle. Si le client choisit de poursuivre le suivi et d'entamer le protocole, il lui sera conseillé de le mener à son terme.

A l'issue du bilan comportemental, des conseils seront apportés quant à la poursuite de séances d'éducation. Le prestataire peut être amené à conseiller le remplacement du chien dans un autre foyer dans le cas où toutes les conditions ne sont pas réunies pour mener un programme d'éducation efficace et sécuritaire pour le client, le chien, ou les individus présents dans l'environnement de vie du client. **Le client est dans tous les cas conscient que le prestataire effectue une activité de conseil, et que le client est seul responsable de la décision prise quant à la poursuite des séances d'éducation avec le prestataire ou un autre éducateur canin de son choix, ou un remplacement du chien, ou toute autre décision pour le chien.**

Article 2.2 : Suivi et arrêt du suivi

Le prestataire reste à disposition par téléphone ou mail pour répondre aux interrogations du client concernant les éventuelles difficultés rencontrées entre les séances.

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 sur le client.

Article 3 – Règles de déontologie

Laura PANCHIONE – D'une même voie, en tant qu'Éducateur Canin professionnel, diplômée d'Etat par le Ministère de l'Agriculture, s'engage à proposer à sa clientèle des méthodes d'éducation amicales et positives dans le respect de l'intégrité physique et psychique du chien, et de continuer à se former pour améliorer ses compétences.

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. Les conséquences des décisions prises par le client ne seront pas de la responsabilité de Laura PANCHIONE – Le client est conscient que le travail personnel est garant du succès de l'entreprise. Laura PANCHIONE – D'une même voie ne saurait être tenue pour responsable de l'échec du processus.

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.

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 son accord.

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 au quotidien.

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 réalisé par le prestataire.

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, laisses, colliers, muselières...) qui lui aura été prêté, appartenant à Laura PANCHIONE – D'une même voie, et utilisés dans le cadre de ses prestations, et ce, dès que le prestataire en fait la demande.

Durant les rendez-vous, le client est toujours présent. Ainsi, **la responsabilité de l'animal reste en totalité à la charge du propriétaire du chien**, pendant les rendez-vous, mais aussi le reste du temps.

Le client a obligation de fournir au prestataire toutes les informations que ce dernier juge nécessaires, et cela tout au long du suivi. Laura PANCHIONE – D'une même voie ne pourra être tenue pour responsable des conséquences imputables à des omissions.

Les clients sont majeurs, non professionnel et dispose de pleine capacité juridique. Les propriétaires mineurs pourront être accompagnés d'un majeur et devront présenter une autorisation parentale pour participer aux séances.

Les cours seront réservés aux clients, qui devront prévenir et être autorisé pour amener un accompagnateur extérieur à la prestation.

Article 6 – Tarification et paiement

La durée des cours dépend des objectifs fixés et de leur régularité. Les tarifs sont indiqués sur le site internet www.dunememevoie.com. Les tarifs figurant sur le présent site sont entendus hors taxe, l'entreprise D'une même voie n'étant pas assujettie à la TVA (art. 293 B du CGI).

La tarification comprend la prestation, le suivi, et les frais de déplacement, pour un déplacement, du domicile du prestataire au domicile du client, dans un rayon de 30 km. Au-delà de cette limite, le client s'engage à verser un supplément de 0.57€ par kilomètre, qui lui sera facturé.

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

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 prestation.

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 de Laura PANCHIONE. 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 mois (pour les forfaits 5 séances) ou trois mois (pour les forfaits 10 séances), sans frais supplémentaires, les trois chèques étant remis lors de la signature du contrat. Une facture est systématiquement fournie pour les forfaits.

Tout rendez-vous annulé moins de 24h00 à l'avance sans certificat vétérinaire sera dû et facturé (hors frais de déplacement).

En cas d'arrêt du processus d'éducation avant la fin du forfait par le client, aucun remboursement ne pourra être exigé. Exception faite, en cas de maladie ou de décès de l'animal, empêchant la poursuite des cours. Le remboursement sera effectué dès réception d'un certificat du vétérinaire.

Le ou les clients signataires de ce contrat ont huit jours pour dénoncer celui-ci à dater du jour de la signature en envoyant un courrier recommandé avec accusé de réception au siège D'une même voie. En revanche, tout contrat commencé pendant ou après ce délai de huit jours est entièrement dû, aucun remboursement ne sera effectué. La consultation est non remboursable car effectuée.

Article 7 – Cadre des rendez-vous

Laura PANCHIONE – D'une même voie ne peut en aucun cas être tenue 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 avéré Laura PANCHIONE – D'une même voie, seule la responsabilité du client pourra être mise en cause.

Dans le cas d'un chien potentiellement agressif ayant éventuellement des antécédents de morsure sur humain, le prestataire se réserve le droit d'exiger le port de la muselière avant le début de la séance afin de garantir la sécurité de tous les protagonistes présents.

Article 8 : Chien de catégorie

Sont acceptés les chiens de première et deuxième catégorie, le propriétaire 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 propriétaire 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 9 : Confidentialité

Laura PANCHIONE – D'une même voie, en tant qu'Educateur Canin s'astreint au secret professionnel dans le cadre de son activité et s'engage à ne divulguer aucune information ou confidence 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, sur tout support, échangée dans le cadre de la prestation, et ce pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après son échéance.

Article 10 : Propriété intellectuelle

Tous les éléments du présent site www.dunememevoie.com, ainsi que tous documents transmis au client dans le cadre de la prestation de service, sont et restent la propriété intellectuelle exclusive du prestataire.

Article 11 : Responsabilités

Laura PANCHIONE ne peut être engagée que pour les dommages directs et prévisibles causés sur le client ou sur ses biens, l'indemnisation des dommages indirects subis par le client est exclue. Laura PANCHIONE ne pourra être tenue responsable des blessures occasionnées sur ou par l'animal, il reste en permanence sous la garde et la détention du client, présent lors de chaque séance.

Article 12 : Règlement amiable

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.