



## Conditions générales de vente

Elles s'appliquent aux prestations délivrées par

**Madame Frédérique BASTIDON** (Un monde d'amis), née le 11/11/1970 à Montauban, de Nationalité Française, demeurant 28 Grand Rue Villenouvelle, 82000 Montauban, Comportementaliste animalier/ Educateur canin, dispensée d'immatriculation au RCS, N° SIRET 413 583 733 00055, NAF : 9609Z, titulaire d'une assurance responsabilités professionnelle auprès de MMA

Ci-après dénommée « le prestataire »

### Au client

Les prestations proposées sont les suivantes

- **Entretien comportemental** : qui comprend d'abord un rendez-vous d'1h30 minimum au domicile du client au cours duquel le prestataire évalue la situation et propose des solutions concrètes au problème soulevé ; ensuite un compte rendu écrit, rédigé par le prestataire dans les 8 jours de l'entretien, enfin un suivi par téléphone et/ou mail pendant un mois à compter du RDV, afin de suivre l'évolution de la situation et d'aider le client. Ce suivi est prolongé d'un mois pour les chats, chez qui l'évolution est plus longue.
- **Le cours d'éducation canine** : la première rencontre entre les parties se déroule au domicile du client et dure 1h30 afin de faire connaissance et d'évaluer les besoins du client, les cours suivants ont une durée d'une heure, s'ils se succèdent dans un intervalle maximum de 30 jours. Durant la séance le prestataire met en œuvre et apprend au client des méthodes positives et amicales d'éducation, en présence constante du maître. Un compte rendu écrit est rédigé et adressé au client par le prestataire dans les 8 jours maximum, qui suivent la 1<sup>ère</sup> rencontre et reprend les exercices effectués, les conseils donnés... Les autres séances se déroulent d'un commun accord au domicile du client ou en milieu urbain, parc, forêt...
- **Le forfait d'éducation canine** : il comprend un 1<sup>er</sup> RDV au domicile du client au cours duquel le client expose ses demandes et difficultés avec son chien et le prestataire détermine les objectifs ; la durée est d'1h30, puis 4 séances d'éducation ayant pour but d'apprendre au client comment atteindre les objectifs fixés. Durant les séances le prestataire met en œuvre et apprend au client des méthodes positives et amicales d'éducation, en présence constante du maître. Un compte rendu écrit du 1<sup>er</sup> entretien est adressé au client dans les 8 jours maximum, suivant le RDV. Les 5 cours doivent être effectués dans un délai de 3 mois, à défaut, les séances non effectuées seront perdues et non remboursées, sauf cas de force majeure lié au chien, sur présentation d'un justificatif (maladie du chien...) En cas d'annulation d'un cours par le client, afin qu'il ne soit pas décompté du forfait, le client devra avertir le prestataire au moins 48h avant le cours. Les parties peuvent d'un commun accord décider que le dernier cours sera collectif sans supplément ou diminution du prix du forfait. Ce forfait donne accès à la zone privé du site internet.

- **Le forfait d'éducation canine d'un chien adopté à la SPA** : ce forfait est réservé aux propriétaires de chiens adoptés auprès d'une association de défense animale (SPA, refuge, association...). Il s'applique dans les 6 mois de l'adoption de l'animal sur présentation d'un justificatif. Il comprend 1 bilan d'1h30 au domicile du client et 4 séances d'éducation d'une heure chacune. Durant les séances le prestataire met en œuvre et apprend au client des méthodes positives et amicales d'éducation, en présence constante du maître. Les parties peuvent d'un commun accord décider que le dernier cours sera collectif sans supplément ou diminution du prix du forfait. Ce forfait donne accès à la zone privé du site internet.
  
- **« La Toutouthèque »** : ce forfait est réservé aux chiots âgés de moins de 5 mois lors du 1<sup>er</sup> RDV, il doit être achevé avant les 8 mois révolus du chiot, à défaut les séances non effectuées seront perdues et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement, sauf cas de force majeure lié au chiot (maladie du chiot...) sur présentation d'un justificatif. Ce forfait est composé d'un bilan d'1h30 au domicile du client et de 5 séances d'éducation d'1 heure chacune, Le prestataire s'engage à ce que les cours collectifs ne comprennent pas plus de 6 chiots. Un compte rendu est rédigé par le prestataire à l'issue du 1er RDV et adressé au client dans les 8 jours maximum. Les parties peuvent d'un commun accord décider que le dernier cours sera collectif sans supplément ou diminution du prix du forfait. Ce forfait donne accès à la zone privé du site internet.
  
- **Cours « Cani Fun »** : cours d'éducation collectif à Montauban et ses environs, réservé aux maîtres qui ont déjà acquis les bases de l'éducation, d'une durée de 1h30 ou 2 h selon la thématique. Une réservation préalable est nécessaire au moins 8 jours avant le cours ; si moins de 3 chiens sont inscrits, le cours ne sera pas assuré et le client sera prévenu au moins 4 jours avant. Le prestataire s'engage à ce qu'il n'y ait pas plus de 6 chiens lors du cours, afin d'assurer une prestation de qualité. Le client s'engage à : ramasser les déjections de son chien, utiliser un collier plat ou un harnais (pas de collier étrangleur ou semi étrangleur) et une laisse d'éducation (pas de laisse à enrouleur). A défaut le prestataire se réserve le droit de refuser ou d'exclure le client sans remboursement. Le client atteste que son chien est à jour de ses vaccinations et qu'il détient une assurance responsabilité civile, le chien étant sous la garde constante de son propriétaire.
  
- **La fun balade** : Balade collective d'1h30 environ, comprenant 6 chiens maximum. Le prestataire explique les grands principes de l'éducation positive et répond aux questions des participants sur des problèmes d'éducation. Il met en place de petits exercices permettant de renforcer la relation chien/maître. Le client s'engage à ramasser les déjections de son chien, utiliser un collier plat ou un harnais (pas de collier étrangleur ou semi étrangleur) et une laisse d'éducation et/ou une longe (pas de laisse à enrouleur). Le client atteste que son chien est à jour de ses vaccinations et qu'il détient une assurance responsabilité civile, le chien étant sous la garde constante de son propriétaire. A défaut le prestataire se réserve le droit de refuser ou d'exclure le client sans remboursement du prix.. L'inscription préalable est obligatoire, si moins de 3 chiens sont inscrits, le cours ne sera pas assuré et le client sera prévenu au moins 4 jours avant
  
- **Cours spécial marche en laisse** : cours collectif d'1h comprenant 2 à 4 participants, dédié à l'apprentissage de la marche en laisse. Le prestataire met en œuvre et apprend au client la marche en laisse selon des méthodes positives et amicales d'éducation, en présence constante du maître. Le client s'engage à ramasser les déjections de son chien, utiliser un collier plat ou un harnais (pas de collier étrangleur ou semi étrangleur) et une laisse d'éducation (pas de laisse à enrouleur). Le client atteste que son chien est à jour de ses vaccinations et qu'il détient une assurance responsabilité civile, le chien étant sous la garde constante de son propriétaire. A défaut le prestataire se réserve le droit

de refuser ou d'exclure le client sans remboursement. L'inscription préalable est obligatoire. ; si moins de 2 chiens sont inscrits, le cours ne sera pas assuré et le client sera prévenu au moins 4 jours avant.

- **Le forfait spécial chien agressif** : comprend 1 bilan à domicile (2h), 1 cours de pratique (1h) et 1 cours de suivi (1h). Durant les séances le prestataire met en œuvre et apprend au client des méthodes positives et amicales d'éducation, en présence constante du maître. Un compte rendu écrit du 1<sup>er</sup> entretien est adressé au client dans les 8 jours maximum, suivant le RDV. Les 3 cours doivent être effectués dans un délai de 3 mois, à défaut, les séances non effectuées seront perdues et non remboursées, sauf cas de force majeure lié au chien, sur présentation d'un justificatif (maladie du chien...) En cas d'annulation d'un cours par le client, afin qu'il ne soit pas décompté du forfait, le client devra avertir le prestataire au moins 48h avant le cours. Ce forfait donne accès à la zone privée du site internet durant toute sa durée.
- **Cours en ligne : « mon chien m'écoute »** : le client qui souhaite bénéficier des cours en ligne doit s'inscrire sur la plateforme DIDACTE et régler intégralement la prestation sur le site (paiement sécurisé) Le client a accès au cours au fur et à mesure à raison d'au moins un cours par semaine pendant 3 mois. Un coaching est assuré via un groupe FB fermé pendant 4 mois, et permet au client de poster des vidéos de son travail et d'être corrigé par le prestataire. Les cours sont accessibles pendant 6 mois.
- **Forfait spécial Challenge** : comprend 8 séances d'éducation canine d'1h chacune et un cours collectif d'1h30 (limité à 6 chiens). Durant les séances le prestataire met en œuvre et apprend au client des méthodes positives et amicales d'éducation, en présence constante du maître. Les cours doivent être effectués dans un délai de 6 mois, à défaut, les séances non effectuées seront perdues et non remboursées, sauf cas de force majeure lié au chien, sur présentation d'un justificatif (maladie du chien...) En cas d'annulation d'un cours par le client, afin qu'il ne soit pas décompté du forfait, le client devra avertir le prestataire au moins 48h avant le cours.
- **Le forfait VIP** : comprend le cours en ligne « mon chien m'écoute » + le forfait spécial Challenge. Il a une durée de validité de 6 mois, au-delà les cours non effectués seront perdus et non remboursés.

Tout déplacement du prestataire au-delà de 15 km autour de Montauban, engendre des frais de déplacement payable par le client.

Le prestataire s'engage à mener à bien la tâche définie ci-dessus conformément aux règles de l'art. Toutefois il n'est tenu qu'à une obligation de moyens. Le client s'engage à effectuer les exercices et recommandations du prestataire, dans leur intégralité. Le client s'engage à payer l'intégralité du prix le jour du 1<sup>er</sup> RDV (éventuellement en plusieurs chèques).

Les outils coercitifs : colliers étrangleurs, électriques ou tout autre moyen de provoquer de la douleur sont rigoureusement interdits pendant les cours.

En cas de contestation, le Tribunal compétent est celui de Montauban.

Novembre 2018