

# CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICE

Le présent contrat a pour objectif de déterminer les droits et obligations de l'entreprise « Les Coussinets d'Auré » et de la personne physique ou morale bénéficiant des services.

## Article 1 : Présentation

« Les Coussinets d'Auré » est une entreprise régie par le statut d'Auto-entreprise représentée par Mme Aurélys ANTOINE qui effectuera l'ensemble des services proposés. Ces services sont : la garde à domicile ; de l'éducation canine à domicile ou en extérieur ; du comportement chiens et chats.

Les bénéficiaires de ces prestations sont les animaux domestiques des personnes qui ont fait appel à l'entreprise « Les Coussinets d'Auré ».

## Article 2 : Détails des prestations

### **A – Garde de l'animal au domicile du client**

La garde se fait sous forme de visites au domicile du client.

Ce service consiste à :

- Nourrir l'animal ou les animaux : nourriture non fournie par « Les Coussinets d'Auré » ;
- Nettoyer la litière des chats et la cage des n.a.c (si le client a choisi l'option lors de la signature du contrat n.a.c) : sac de litière et autres matériels nécessaires non fournis par « Les Coussinets d'Auré » ;
- Prodiguer des soins d'hygiène quotidien (brossage) ou spécifiques (nettoyage des yeux, traitement médical...);
- Jouer, câliner et être présent pour l'animal ;
- Promener le chien dans les alentours du lieu de son domicile. Sacs à déjections canine fournis par le client. Le chien ne doit pas poser de soucis pour la marche en laisse dans un milieu extérieur à son domicile ;
- Réaliser d'autres tâches si besoin.

Le client doit fournir en quantité suffisante pour la durée de l'absence : la nourriture, la litière et tout autre matériel habituel pour son/ses animaux(al).

La remise des clés se fera lors de la pré-visite. A la fin de la prestation selon la décision prise lors de la pré-visite, elles vous seront restituées.

« Les Coussinet d'Auré » se réserve le droit de refuser de promener un chien s'il est agressif ou présente un quelconque comportement inadéquat qui pourrait mettre en péril le bon déroulement de la promenade.

« Les Coussinets d'Auré » ne sera pas tenue pour responsable des dommages causés par l'animal ou survenant à l'animal (accident, blessure, décès) lorsqu'il est seul au domicile du propriétaire. Bien sûr, si la santé de l'animal semble suspecte, « Les Coussinets d'Auré » pourra le conduire chez votre vétérinaire après vous avoir consulté. Les frais vétérinaire seront à la charge du propriétaire de l'animal : remboursement suite à la présentation de la facture. L'avance des frais vétérinaire par l'entreprise est limitée à 70€. Le client devra donc laisser le carnet de santé de l'animal à son domicile.

« Les Coussinets d'Auré » ne sera pas tenue pour responsable en cas de vol ou de dommages causés au domicile du client pendant la durée de l'absence du client. Ce n'est pas une entreprise de garde et de protection de domicile.

### **B – Education canine à domicile et en extérieur**

#### Durée des forfaits

« Les Coussinets d'Auré » n'impose aucun délai pour l'accomplissement des cours individuels et collectifs. Le client est libre de fixer les cours selon le rythme qu'il lui convient.

#### Annulation d'un forfait 5 ou 10 cours

Sauf décès du chien ou chien gravement malade (cancer généralisé, paralysie ...) et déménagement du client vers une ville éloignée (plus de 35km de Saint Orens), les forfaits d'éducation canine ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni cessible à une autre personne.

#### Délai d'annulation d'un cours

Toute annulation de cours (à domicile ou collectif) par le client doit avoir lieu au moins 24h avant l'horaire prévu initialement étant donné que Mme Aurélys ANTOINE se déplace au domicile du client et que les places en cours collectifs sont limitées. Dans le cas contraire, le cours serait considéré comme effectué et dû par le client. A l'exception d'un imprévu qui se passerait le jour même et où le client serait dans l'impossibilité de prévenir de l'annulation : accident, décès dans la famille (le jour même du rendez-vous).

Si l'entreprise « Les Coussinets d'Auré » doit exceptionnellement annuler des cours, elle s'engage à avertir au plus vite les clients et à lui proposer une autre date qui conviendrait aux deux parties.

#### Cours extérieur

« Les Coussinet d'Auré » se réserve le droit de refuser de prendre en cours collectif, tout chien qui présente des problèmes comportementaux vis-à-vis de ses congénères, par soucis de sécurité pour l'ensemble des chiens. Dans ce cas, « Les Coussinets d'Aure » pourra dans un 1<sup>er</sup> temps vous proposer une alternative en cours individuel.

« Les Coussinet d'Auré » se réserve le droit de refuser d'intégrer au groupe toute personne n'ayant pas fourni les photocopies nécessaires demandé lors de la signature du contrat (voir ci-dessous).

- Vaccination

Le client devra apporter une photocopie des vaccinations obligatoires (CHPPiL). La rage n'est actuellement pas obligatoire en France. La toux du chenil est fortement conseillée car très facilement transmissible d'un chien à un autre lors d'un regroupement de chien.

- Identification du chien

Le client devra apporter en plus de la photocopie des vaccinations, celle de la carte de tatouage ou de la puce électronique.

- Responsabilité Civile du client

Le client devra apporter en plus une photocopie de l'attestation d'assurance responsabilité civile mentionnant la couverture des animaux domestiques.

#### Retard

L'entreprise « Les Coussinets d'Auré », effectuant des cours aux domiciles des clients, elle est donc soumise aux conditions de la circulation parfois ralentie en fonction de l'heure au niveau des grands axes en périphérie de Toulouse. Elle s'engage donc à prévenir en cas de retards éventuels dans un délai raisonnable.

En revanche, pour les cours à domicile, le client s'engage à être présent à son domicile lors de l'arrivée de l'éducatrice-comportementaliste. Tout retard éventuel serait donc déduit de la durée du rendez-vous.

#### **C – Comportement chien et chat**

Avant la prise de rendez-vous comportementale, il est demandé au client d'avoir vu au préalable son vétérinaire référent pour le problème de comportement afin de s'assurer que l'origine ne soit pas physiologique ou un déficit de fonctionnement d'un organe (thyroïde...).

Les obligations de l'entreprise « Les Coussinets d'Auré » sont des obligations de moyens, mais elle mettra tout en œuvre pour atteindre au mieux l'objectif déterminé avec le client.

Pour que le changement de comportement dure dans le temps, il est fortement conseillé au client de répéter régulièrement et au mieux les exercices ou tout autre type de tâche vu lors des séances de comportement.

Les conditions d'annulation et de retard sont les mêmes que celles décrites dans l'Article 2B.

#### Article 3 : Chiens de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégorie

« Les Coussinets d'Auré » est assuré pour les chiens de catégorie. Cependant elle se réserve le droit de ne pas prendre en charge le chien si le comportement de ce dernier est à risque. Selon la demande de prestation, elle peut les renvoyer auprès d'une personne plus apte à les prendre en charge.

Pour toute prestation, il sera demandé une photocopie du certificat d'assurance du chien, du permis de détention et de la pièce d'identité (à remettre lors de la signature du contrat).

Pour les cours collectifs, les obligations et les interdictions légales liées à la possession de ces catégories doivent être respectées. De ce fait, les chiens de 1<sup>ère</sup> catégorie ne seront pas acceptés en cours collectifs de par le fait que nous travaillons au niveau de lieux publics.

#### Article 4 : Signature du contrat

Le contrat est réalisé lors de la pré-visite pour le service de garde (gratuite) et lors de la 1<sup>ère</sup> séance pour les services d'éducation et de comportement. Pour ces deux derniers services, le contrat sera au préalable envoyé par mail et pré rempli par le client qui devra soit le ramener à la 1<sup>ère</sup> séance soit le renvoyer par mail à Mme Aurélys ANTOINE. Un double du contrat sera effectué et transmis au client lors de la séance.

Le délai de rétractation est de 7 jours après la date de la signature du contrat. Cependant, la rétractation ne sera possible si la prestation demandée a été réalisée ou est en cours de réalisation.

#### Article 5 : Tarifs

« Les Coussinets d'Auré » se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. De plus, de part son statut d'auto-entreprise, la TVA est non applicable.

#### Article 6 : Modalité de paiement

« Les Coussinets d'Auré » accepte le paiement par chèque ou liquide. Les Paiements par chèques seront à l'ordre de Mme Aurélys ANTOINE.

Pour le service de garde, au moment de la signature du contrat, le client doit verser la totalité du montant, sera encaissé au début de la garde 60% du montant et à la fin de la garde 40% du montant. Si la durée de l'absence du client est plus courte, « Les Coussinets d'Auré » remboursera la différence.

Pour le service d'éducation canine, le client doit verser la totalité du montant, sera encaissé au début ou fin des séances (forfait 5 et 10 cours) 50% du montant et à la moitié du nombre total de séance les 50% restant. (Forfait 5 cours : 1<sup>er</sup> cours : 50% et 3<sup>ème</sup> cours : 50% // Forfait 10 cours : 1<sup>er</sup> cours : 50% et 5<sup>ème</sup> cours : 50%). Possibilité de payer en 3 fois pour le forfait 10 cours (encaissement : 1<sup>er</sup>, 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> cours).

Pour le service comportement, le client doit verser la totalité du montant à la fin de la séance. Paiement en plusieurs fois accepté, si c'est le cas, la somme totale doit quand même être due, les encaissements se feront aux dates convenues entre les deux parties.

#### Article 7 : Responsabilité Civile Professionnelle

L'entreprise « Les Coussinets d'Auré » a souscrit une assurance Responsabilité Civile et Professionnelle pour tous dommages que votre animal pourra subir ou causer au cours de la réalisation des prestations de garde, éducation et comportement.

#### Article 8 : Litige

Tout litige devra être signalé à l'entreprise « Les Coussinets d'Auré ». En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes Conditions Générales de Prestations de Service sera de la compétence du tribunal dont dépend « Les Coussinets d'Auré ».