

Conditions Générales de Vente (CGV)

Doggykat – Entreprise Individuelle Isabelle Le Roch
7 rue Dombasle 93100 Montreuil
SIRET : 99047840600012
Email : contact@doggykat.fr
Téléphone : 06 98 68 15 87

1. Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles Doggykat, le prestataire, exerçant en qualité de comportementaliste canin/félin, éducateur canin et petsitter, propose ses prestations à ses clients.

Le prestataire « Doggykat » est une entreprise régie par le statut d'auto entreprise non soumis à la TVA représentée par Madame Isabelle Le Roch, Comportementaliste Canin et Félin, Éducatrice Canin et Petsitter qui effectuera l'ensemble des prestations proposées ci-dessous.

2. Acceptation des CGV

La réservation d'une prestation implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes CGV, sauf conditions particulières écrites et acceptées par les deux parties.

3. Prestations proposées

- Comportementalisme canin et félin : analyse, bilan comportemental et accompagnement à domicile ou à distance.
- Éducation canine : séances individuelles ou collectives d'éducation ou rééducation comportementale à domicile ou en extérieur
- Petsitting : gardes à domicile, promenades, visites pour chiens, chats et autres animaux domestiques.

Chaque prestation fait l'objet d'un devis ou d'une proposition tarifaire préalable précisant le contenu, la durée, le lieu, et le tarif.

4. Tarifs

- Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC).
- Des frais kilométriques de 0.5€/km s'appliquent au-delà de 10km autour de Montreuil, calculé à partir de Google maps.
- La durée de validité du devis est de 30 jours, à compter de la date d'émission.
- Le prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. De par son statut d'auto-entreprise, la TVA ne s'applique pas selon l'article 293B du Code général des impôts. Les tarifs indiqués y compris les frais de déplacement sont mentionnés sur le site internet www.doggykat.fr

4.1 Conditions de paiement

- Le paiement s'effectue par virement bancaire ou espèces, sauf mention contraire.
- Un acompte de 30% pourra être demandé à la réservation. Le solde est dû au plus tard le jour de la prestation.

- En cas de non-paiement persistant ou qui entraîne un préjudice pour le prestataire, ce dernier se réserve le droit d'engager toute action en justice nécessaire afin d'obtenir le règlement des sommes dues, ainsi que, le cas échéant, des dommages et intérêts destinés à réparer le préjudice effectivement subi du fait du non-respect du contrat.

4.2 Délais

- Prestation de bilan comportemental :
 - Au domicile du client : le client doit verser la totalité du montant à la fin de la séance.
 - A distance : le règlement se fait par virement et le client doit verser le montant de la consultation avant la prestation.
- Prestation d'éducation canine (individuelle et/ou collective) et de balades collectives, la totalité du paiement doit être effectuée par le client comme suit :
 - Pour une séance unique : au début de la séance ou lors du bilan individuel.
 - Pour les forfaits : le règlement en plusieurs fois est accepté (50% du montant au début de la 1ère séance et les 50% restant à la moitié du nombre total de séances). Aucun délai supplémentaire ne sera accordé.
- Prestation de garde : le client doit verser la totalité du paiement, avant le début de la garde.

5. Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat à distance (prise de rendez-vous ou commande passée par internet, téléphone, ou email) pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux éventuellement prévus par la loi.

Pour exercer ce droit, le client doit notifier sa décision de rétractation par écrit (email ou courrier postal) à l'adresse suivante :

DoggyKat – Entreprise Individuelle Isabelle Le Roch – 7 rue Dombasle 93100 Montreuil – Email : contact@doggykat.fr

Un formulaire de rétractation type est mis à disposition en [cliquant ici](#).

6. Exceptions au droit de rétractation :

En application de l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les prestations de services :

- Déjà pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du client et avec renoncement exprès à son droit de rétractation.

Dans ce cas, le client reconnaît qu'il ne pourra pas exercer son droit de rétractation une fois la prestation effectuée ou engagée selon les conditions prévues.

7. Annulation et report

- Toute annulation ou report doit être signalée au moins 24 heures avant le rendez-vous. À défaut, la prestation sera due ou l'acompte conservé.
- En cas d'annulation par le professionnel, qui en informera le client dans les meilleurs délais (force majeure, maladie, etc.), une nouvelle date sera proposée ou l'acompte remboursé.
- En cas de défaut de transmission de documents obligatoires pour les chiens de catégorie 1 et 2 (Cf. article 14)

- Pour tous clients abandonnant les cours d'éducation canine de leur propre fait, avant la fin du forfait en cours, aucun remboursement ne sera effectué.
- Si un problème comportemental persiste après la ou les interventions du prestataire, il ne pourra en être tenu pour responsable. L'insatisfaction éventuelle de l'intervention du prestataire ne pourra pas donner lieu à un remboursement.

8. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles si ce manquement résulte d'un événement de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence française.

Constituent notamment des cas de force majeure :

- Catastrophes naturelles, intempéries exceptionnelles, incendies, inondations,
- Pandémie, épidémie, ou mesures sanitaires gouvernementales,
- Conflits sociaux, grèves générales, blocages des transports,
- Actes de guerre, attentats, émeutes, troubles à l'ordre public,
- Impossibilité technique ou matérielle imprévisible d'exercer l'activité.

La partie empêchée d'exécuter ses obligations devra en informer l'autre dans les plus brefs délais par écrit (email ou courrier).

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution du contrat est suspendue pendant la durée de l'événement de force majeure. Si l'empêchement devient définitif (durée supérieure à 30 jours consécutifs), le contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties, sans indemnité.

9. Obligations du client

Le client s'engage à :

- Fournir toutes les informations exactes, complètes, actualisées et pertinentes nécessaires au bon déroulement de la prestation, incluant notamment : identité, âge, race, état de santé, antécédents médicaux, historique comportemental, traitements en cours, allergies, comportements particuliers, ainsi que tout élément lié à son environnement ou à sa situation familiale susceptible d'influencer le comportement de l'animal. Cette liste n'est pas limitative.
- Signaler tout comportement agressif, anxieux ou problématique pouvant affecter le déroulement de la prestation ou la sécurité du professionnel.
- S'assurer que l'animal est identifié (puce électronique ou tatouage), inscrit au fichier national I-CAD, à jour de ses vaccinations obligatoires, exempt de maladie contagieuse, et fournir le carnet de santé si demandé. À défaut, le prestataire pourra refuser la réservation ou l'exécution de la prestation.
- Respecter les consignes données par le professionnel avant, pendant et après les séances (sécurité, matériel, préparation de l'environnement, continuité des apprentissages à domicile, etc.).
- Être présent à l'heure du rendez-vous convenu, ou prévenir en cas d'empêchement au moins 24h à l'avance.
- Garantir l'accès au domicile ou aux locaux dans les conditions prévues, notamment pour les services de garde ou de visite.
- Adopter en toutes circonstances un comportement respectueux et coopératif vis-à-vis du professionnel, dans un cadre de confiance et de bienveillance mutuelles.

Tout manquement grave ou répété à ces obligations pourra entraîner l'interruption ou l'annulation des prestations, sans remboursement possible.

10. Réalisation des prestations

Les prestations de service seront assurées par Madame Isabelle Le Roch qui est titulaire de l'Attestation de Connaissances pour les Animaux d'Espèces Domestiques, option chien et chat N°1732/6a64-5c8a, et de l'Attestation de Connaissances pour les Animaux d'Espèces Domestiques, option NAC N° 5601/4b25-9779 ainsi, conformément à l'article L214-6 du Code Rural pour l'exercice d'activités liées aux animaux d'espèces domestiques.

11. Obligations du prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- Mettre en œuvre toutes ses compétences et son savoir-faire pour assurer des prestations de qualité, dans le respect du bien-être animal, des règles de sécurité, et des valeurs éthiques définies dans les présentes CGV.
- Adapter ses méthodes à chaque situation, en fonction de l'état de santé, du tempérament, de l'âge et des besoins spécifiques de l'animal.
- Respecter la confidentialité des informations communiquées par le client, en application du RGPD.
- Fournir au client des explications claires sur les objectifs, limites et moyens mis en œuvre lors des séances.
- Interrompre ou reporter la prestation en cas de danger pour l'animal, le professionnel, le client ou des tiers, sans que cela n'entraîne de pénalités.
- Être assuré en responsabilité civile professionnelle pour l'exercice de son activité.

Le prestataire est soumis à une obligation de moyens (mettre en œuvre des techniques efficaces et adaptées), et non à une obligation de résultat : le comportement d'un animal dépend de nombreux facteurs (antécédents, environnement, régularité des exercices, implication du client...).

12. Responsabilités

- Le professionnel s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir la sécurité et le bien-être de l'animal.
- Toutefois, il ne pourra être tenu responsable en cas de fugue, blessure, maladie, ou décès d'un animal, sauf faute prouvée.
- Le client est responsable des dégâts ou blessures causés par son animal à des tiers ou aux biens du professionnel.

13. Éthique de travail

Le prestataire exerce son activité dans le strict respect de principes éthiques décrits ci-après :

13.1 Bien-être animal :

- Toutes les méthodes d'éducation et de gestion comportementale sont non-violentes, basées sur la récompense, l'encouragement et l'absence de coercition physique ou psychologique.
- Les séances sont ajustées au rythme, à l'âge, à l'état de santé et aux capacités de chaque animal afin d'éviter toute souffrance ou stress inutile.

13.2 Refus de pratiques contraires à l'éthique :

- Le professionnel se réserve le droit de refuser ou d'interrompre une prestation si les méthodes exigées par le client portent atteinte à l'intégrité physique ou émotionnelle de

l'animal, enfreignent la réglementation (maltraitance, utilisation d'accessoires illicites, etc.) ou contreviennent aux valeurs de respect et de bientraitance.

- Ce point concerne entre autres les colliers étrangleurs, électriques, à pointes (torquatus), les colliers à spray ou à ultra-sons (liste non exhaustive) ainsi que les techniques employant la force physique, l'intimidation, la peur et toute autre forme de violence physique et/ou psychologique. Le client s'engage à équiper son chien d'un collier plat non coulissant ou d'un harnais confortable et d'une laisse ou d'une longe lors des séances ayant lieu en extérieur.

13.3 Respect du vivant et de l'environnement :

- Les produits et équipements utilisés sont, autant que possible, durables, réutilisables ou recyclables.
- Les déplacements sont optimisés pour limiter l'empreinte carbone (regroupement de rendez-vous, transports sobres, etc.).

13.4 Transparence et pédagogie :

- Les techniques, protocoles et recommandations sont expliqués de manière claire au client, afin qu'il puisse les appliquer en toute conscience et autonomie.
- Les limites relatives aux résultats attendus sont exposées honnêtement ; aucune garantie de réussite absolue n'est promise.

13.5 Confidentialité et respect des personnes :

- Les informations personnelles du client et les données relatives à l'animal (état de santé, habitudes, localisation) restent confidentielles, conformément à la clause RGPD et au secret professionnel.
- Toute forme de discrimination fondée sur l'origine, le genre, l'orientation sexuelle, la religion ou le handicap est proscrite.

13.6 Formation continue :

- Le professionnel s'engage à maintenir et à développer ses compétences (formations, lecture scientifique, colloques) afin d'appliquer les connaissances les plus récentes et éprouvées.

En acceptant les présentes CGV, le client reconnaît l'importance de ces engagements éthiques et s'engage à coopérer dans leur respect. Toute violation grave et répétée de ces principes pourra entraîner la suspension ou la résiliation de la prestation, sans indemnité, après avertissement écrit.

14. Chiens de catégorie 1 et 2

Conformément à la législation en vigueur (articles L211-12 et suivants du Code rural et de la pêche maritime), les chiens relevant des catégories 1 et 2 définies par la loi du 6 janvier 1999, dits « chiens dangereux », font l'objet de conditions particulières.

Le client s'engage à signaler expressément au prestataire si l'animal concerné par la prestation appartient à l'une de ces catégories, à savoir :

- Catégorie 1 : chiens d'attaque (type American Staffordshire Terrier sans pedigree, Mastiff, Tosa sans pedigree, dits "pit-bulls", etc.)
- Catégorie 2 : chiens de garde et de défense (American Staffordshire Terrier LOF, Rottweiler LOF ou non, Tosa LOF)

Conditions obligatoires pour toute intervention :

Le client doit impérativement fournir avant toute prestation les éléments suivants :

- Copie de l'attestation d'assurance responsabilité civile couvrant le chien catégorisé
- Copie de la déclaration en mairie
- Évaluation comportementale réalisée par un vétérinaire habilité (pour les chiens de plus de 8 mois)
- Copie du permis de détention délivré par la mairie du lieu de résidence
- Justificatif de vaccination antirabique en cours de validité
- Attestation de stérilisation (pour les chiens de catégorie 1)

Le professionnel se réserve le droit de refuser toute prestation si ces documents ne sont pas fournis avant le rendez-vous, ou si l'animal présente un risque manifeste pour la sécurité des personnes ou des autres animaux.

Lors de toute intervention, le client s'engage à respecter scrupuleusement la réglementation en vigueur.

15. Assurance

Le professionnel est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle. Il appartient au client de vérifier qu'il est également couvert par une assurance responsabilité civile pour son animal.

16. Données personnelles

Les données personnelles recueillies sont utilisées uniquement dans le cadre des prestations proposées. Elles ne sont ni cédées, ni vendues à des tiers. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression de ses données, conformément au RGPD.

17. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, le client est invité à rechercher une solution amiable avec le professionnel. À défaut, les tribunaux compétents seront ceux du ressort du domicile du professionnel.

18. Médiation à la consommation

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'ANM CONSOMMATION soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes (en précisant **obligatoirement en sus de ses propres coordonnées**, votre numéro de téléphone et votre adresse mail) soit par sur notre site en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante <https://www.anmconso.com>. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'ANM CONSOMMATION par téléphone 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00

En cas de litige relatifs à des contrats de vente en ligne, il convient de rajouter :

Le consommateur peut aussi se rendre sur le site de la [plateforme européenne des Règlements des litiges en ligne](#).

19. Clause de confidentialité

Le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations auxquelles il pourrait avoir accès dans le cadre de ses prestations, notamment :

- Les données personnelles du client (nom, coordonnées, situation familiale, etc.) ;
- Les informations relatives à l'animal (état de santé, troubles comportementaux, habitudes de vie...) ;
- Toute information concernant le domicile, le mode de vie ou l'environnement du client, notamment lors des prestations à domicile (petsitting, visites, promenades).

Ces informations ne seront ni divulguées, ni transmises à des tiers, sauf accord écrit du client ou obligation légale ou administrative.

Le professionnel s'engage à :

- Ne pas conserver d'informations sensibles au-delà de la durée nécessaire à la prestation, sauf obligation légale (comptabilité, archivage sécurisé) ;
- Prendre les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des données recueillies, notamment contre la perte, l'accès non autorisé ou l'utilisation frauduleuse ;
- Respecter l'intimité et la vie privée du client dans le cadre des visites à domicile et des échanges.

Toute photographie, enregistrement ou publication relative à l'animal ou au domicile du client sera soumise à autorisation écrite préalable.

20. Données personnelles – Conformité au RGPD

Dans le cadre de son activité, le Prestataire est amené à collecter et traiter des données personnelles concernant ses clients, notamment : nom, prénom, adresse, téléphone, email, informations sur les animaux (nom, race, âge, comportement, état de santé), et données bancaires en cas de paiement.

Ces données sont collectées à des fins strictement professionnelles, pour :

- La gestion des rendez-vous et des prestations,
- La communication avec le client (rappel de rendez-vous, suivi post-prestation, etc.),
- La facturation et la comptabilité,
- Le respect des obligations légales.

Les données sont traitées de manière licite, loyale et transparente, et sont conservées pendant une durée limitée, nécessaire à la finalité pour laquelle elles ont été collectées, soit :

- 5 ans à compter du dernier contact ou de la dernière prestation pour les données commerciales,
- 10 ans pour les données de facturation (obligation légale).

Le responsable du traitement est : [Nom du professionnel – SIRET – Adresse email].

Conformément à la réglementation en vigueur, le client dispose des droits suivants concernant ses données personnelles :

- Droit d'accès,
- Droit de rectification,
- Droit à l'effacement,
- Droit à la limitation du traitement,
- Droit à la portabilité,
- Droit d'opposition au traitement,
- Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Pour exercer ses droits, le client peut contacter le responsable du traitement par email à l'adresse : contact@doggykat.fr

Aucune donnée personnelle n'est cédée ou vendue à des tiers. En cas de sous-traitance (ex. logiciel de facturation, agenda en ligne), ces prestataires s'engagent à respecter la confidentialité et la sécurité des données traitées.