CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conditions générales de vente de Moustache Njoy- applicables au 1er Janvier 2025

Article 1 – Généralités

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes Prestations de Services effectuées par la SAS MOUSTACHE NJOY représentée par Madame Charlotte AEBERLI dont le siège social est 96 rue Paradis, 13006 MARSEILLE immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Marseille, sous le numéro 953 744 513 – SASU Capital social 500€

(Ci-après dénommé le PRESTATAIRE) et auprès du client (Ci-après dénommé le CLIENT).

Toute commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le PRESTATAIRE.

Le CLIENT déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant la passation de sa commande. A cet égard, elles lui sont opposables conformément aux termes de l'article 1119 du Code civil.

En cas de discordance entre des conditions générales invoquées par l'une et l'autre des parties, les clauses incompatibles sont sans effet. En cas de discordance entre des conditions générales et des conditions particulières, les secondes l'emportent sur les premières.

Article 2 – Nature des prestations

Les prestations proposées par Moustache N'Joy ont pour but de coacher les propriétaires et futurs propriétaires de chiens face aux divers troubles du comportement et problèmes d'éducation de leur(s) chien(s) et/ou en prévention de ces derniers.

Les prestations se déclinent comme suit :

– L'évaluation comportementale ou Bilan comportemental : Premier rendez-vous entre le Prestataire et le Client. Le bilan se déroule au domicile du Client et dure entre 1h et 2h. A l'issu de l'évaluation l'éducatrice établira un diagnostic et proposera au Client des séances d'éducation ou de rééducation individuelles adaptées. Il ne s'agit pas d'une séance d'éducation/rééducation avec exercices.

– Les séances d'éducation sont assurées de manière individuelle, au domicile du client, et dans divers environnements sur la voie publique (urbain ou rural). C'est une séance de mise en pratique, mais c'est aussi un moment pour répondre aux questions du Client, dans la durée de la prestation. Les prestations sont vendues sous forme de forfaits contenant des cours individuels et/ou collectifs ou à l'unité.

3 - Devis, contrat, Tarifs et paiement, conditions d'annulation

3-1 Tarifs applicables

Les tarifs applicables aux prestations de Moustache Njoy, sont indiqués sur notre site internet, www.moustachenjoy.fr. Moustache njoy se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les tarifs applicables pour les forfaits sont valables au moment du règlement de ce derniers. le tarif des séances prises à l'unité appliqué sera celui en vigueur sur le site et confirmé par e-mail.

Ils seront portés à la connaissance du Client avant toute intervention via un devis et/ou contrat préalablement rempli et signé.

Le client s'engage à prendre connaissance des tarifs avant toute réservation. Les prix sont exprimés en euros TTC.

3-2 Devis - Contrat

Suite à l'évaluation comportementale ou Bilan, un devis ou un contrat sera établi. Ce devis précisera les coordonnées du Client, le détail des prestations, ainsi que le coût total de la prestation. Le devis sera valable un mois, durant lequel le Client pourra choisir de le contracter ou non. Après ce mois de réflexion, le Client peut toujours faire établir un autre devis, avec les tarifs en vigueur fixés au moment de ce nouveau devis.

Dès l'acceptation du devis, ou à la signature du contrat, le client confirme avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et implique une acceptation sans réserve par le Client de celles- ci. Le contrat est alors valable durant la période mentionnée pour chaque prestation, à compter du paiement du forfait et d'acceptation du devis. Au-delà de cette date, même si des cours n'ont pas été effectués, le contrat est réputé terminé.

Le client a également la possibilité de démarrer le programme d'éducation sans devis, ni signature. Dans ce cas précis, le client est réputé avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente dès lors qu'il effectue son premier cours d'éducation. Sa facture pourra lui être remise sur demande par e-mail.

3-3 Paiements

Dans le cadre d'une séance à l'unité, le client devra régler la séance en totalité à la fin de chaque séance.

Dans le cadre d'un forfait, le paiement s'effectuera en totalité à la signature du devis. En accord avec Moustache Njoy, le règlement des forfaits pourra être effectué en 2 fois par chèques maximum, remis lors de la signature du contrat, qui feront l'objet d'un encaissement à définir avec le Client.

Tout paiement pourra être effectué par chèque bancaire, virement bancaire ou en espèces.

3-4 Retard ou défaut de paiement

Tout retard ou défaut total ou partiel de paiement, donnera lieu à versement par le client d'une pénalité de retard exigible sans rappel, au taux de 10% par jour de retard (Lutte contre les retards de paiement/article 53 de la Loi NRE). Cette pénalité est calculée sur le montant restant dû, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

3-5 Annulation en partie ou totalité d'un forfait prescrit par le Client - Durée de validité du forfait

Les forfait sont valables 6 mois ou 1 an (précisé sur le contrat). Si toutes ou partie des séances n'ont été effectuées pendant la durée de validité du forfait, du fait du client ou en cas d'arrêt du processus d'éducation avant la fin du forfait, si le client décide de ne pas effectuer la totalité des cours pour quelque raison que ce soit, aucun remboursement de tout ou partie du forfait ne pourra être exigé. De même qu'aucun remboursement des séances déjà effectuées ou perdues ne sera envisageable. Le prestataire effectuera un remboursement des prestations non effectuées mais réglées uniquement en cas de décès de l'animal, après production d'un certificat du vétérinaire dans un délai de 14 jours.

Moustache n'joy n'effectuera aucun remboursement en cas d'abandon, de séparation, d'euthanasie de l'animal, de déménagement ou de changement de situation personnelle et/ou professionnelle du propriétaire.

3-6 Annulation et modification des séances d'éducation

Dans le cadre d'un forfait, le client s'engage à prévenir l'éducateur 24h avant la séance. Dans le cas de 2 annulations tardives répétées moins de 24h avant la date prévue, le client sera prévenu par Moustache N'Joy que la séance annulée sera considérée comme effectuée et non reportable ni remboursable.

Dans le cas de non présentation à un rendez-vous sans prévenir, la séance annulée sera considérée comme effectuée et non reportable ni remboursable.

3-7 Suspension des prestations et annulation du contrat de vente (forfaits)

Moustache n'joy se réserve le droit de refuser et/ou cesser l'exécution de toute prestation et de rembourser les séances non effectuées du forfait si le Client ne respecte pas les conditions présentés dans les CGV

− l'éducateur juge que les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité ou celle d'autrui.

− La demande du client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur.

− Le chien n'est pas à jour de vaccination, non identifié.

− le chien n'est pas couvert par la responsabilité civile de son propriétaire

− le propriétaire fait preuve de brutalité, de négligence, de violence ou d'intimidation sur son chien, manque de respect aux éducateurs et/ou leur environnement

− le propriétaire ne respecte pas ses obligations décrites dans l'article 1 de ce présent contrat.

3-8 Droit de rétractation (forfaits)

Quand le contrat avec le Prestataire est conclu au domicile du Client à distance ou hors établissement, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un sans avoir à motiver sa décision.

Le Prestataire ne pourra commencer à exécuter sa mission dans ce temps imparti.

Toutefois, si le Client consommateur souhaite que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, le Prestataire doit recueillir sa demande expresse, par tous moyens pour les contrats conclus à distance et sur papier ou support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le Client qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat dont l'exécution a commencé à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation, doit verser au Prestataire un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Néanmoins en application de l'article L. 221-28 1° du code de la consommation, le client est informé que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés (séances effectuées) avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après son accord préalable exprès et son renoncement exprès à son droit de rétractation.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier au Prestataire dans le délai précité :

- Son nom, adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, numéro de téléphone et adresse électronique ;
- Sa décision de rétractation du contrat au moyen d'un modèle de formulaire de rétractation, ou d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique dès lors que ces coordonnées sont disponibles chez le Prestataire.

4 -Méthodes de travail

Elles sont basées sur des principes éthologiques, dans le respect du bien-être physique et mental du chien et de son maitre. Le renforcement positif est la technique employée afin d'obtenir la collaboration de votre animal. Les méthodes employées sont axée sur le respect des émotions du chien et de son propriétaire. Aucune méthode ou outils coercitifs ne seront employés ni acceptés par Moustache N'Joy.

Moustache N'joy se réserve le droit d'arrêter toute séance et d'annuler le contrat si l'intégrité physique ou mentale du chien est mise en cause et de rembourser les séances non effectuées dans le cadre d'un forfait. Aucune indemnité ne pourra être exigée par le Client.

Le client devra suivre les conseils donnés par l'éducateur, dans le cas contraire, l'éducateur ne pourra être tenu pour responsable du manque de résultat ou de la dégradation des comportements indésirables.

5-1 Matériel

Lors des séances, seuls les colliers plats et harnais sont acceptés.

Aucun outil coercitif ne sera accepté (Collier à pointes ou torcatus, semi-étrangleur ou étrangleur, collier à impulsion électro-statique...).

Dans le cas de chien devant porter une muselière, seule une muselière cage ou type Baskerville sera employée.

Article 6 - Nature des obligations du Prestataire

6-1 Obligation de moyens

Les prestations fournies par Moustache N'joy ne sont soumises qu'à une simple obligation de moyens et non à une obligation de résultat, c'est-à-dire que nous devons mettre en œuvre les moyens nécessaires pour soutenir le Client dans l'éducation et la maîtrise de son Chien.

En aucun cas le Client ne pourra exiger de résultats, ceux-ci étant liés à la capacité et l'implication du Client à mettre en application le programme d'éducation, mais aussi aux réactions propres au Chien, être vivant dont les réactions peuvent être imprévisibles. Les prestations de services offrent une garantie de moyens mais les résultats restent étroitement liés à l'investissement et au travail du client réalisé pendant et entre les séances ainsi que des capacités de son chien. Le client demeure seul responsable des résultats du coaching et de ses conséquences, que les objectifs de départ soient atteints ou non.

Toute initiative prise par le client qui n'a pas été validée par le prestataire n'engage que le client. Les conséquences de ces décisions ne seront pas de la responsabilité de Moustache njoy.

6-2 Engagements

Moustache n'Joy s'engage à :

- Donner les éléments de psychologie canine nécessaires à la compréhension de l'animal.
- Adapter les leçons au caractère de l'animal et aux attentes du client en matière d'éducation ou de rééducation, dans le respect des lois de l'apprentissage et du bien-être du chien.
- Prendre en compte les difficultés rencontrées par le client et proposer des solutions concrètes.
- Tout mettre en œuvre pour apporter une amélioration au comportement du chien tout au long du processus d'éducation ou de rééducation.
- Dans le cas où la situation présentée dépasserait les limites de compétences de l'éducateur, Moustache njoy peut vous orienter vers un autre éducateur canin, dans le cas de réorientation de la part de Moustache n'joy uniquement, les cours non effectués dans le cadre d'un forfait seront remboursés.

6-3 Responsabilité du Prestataire de services

Moustache N'joy ne pourra être tenu responsable de blessures occasionnées sur ou par le Chien, l'animal restant en permanence sous la garde, la responsabilité et la détention du Client, présent lors de chaque séance.

Article 7- Les obligations du client

Le Client doit être majeur et capable, les conducteurs mineurs devront être accompagnés d'une personne majeure et capable pour participer aux séances.

7-1 Sécurité et assurances

Le client reste responsable de son chien durant la séance et en dehors, avant, pendant et après le suivi ainsi que de tout dégâts ou blessures de son animal ou provoquées par ce dernier.

- Les propriétaires de chiens de catégorie 1 et 2, décrits dans la loi du 6 janvier 1999, doivent présenter une photocopie de l'attestation d'assurance Responsabilité Civile, la déclaration en mairie et le permis de détention de chiens de catégorie, avant la prestation.

En cas de consultation pour agressions sur humain, le chien devra être en règle vis-à-vis de la loi "chien mordeur" si une ou plusieurs morsures ont déjà eu lieu.

Le chien devra, dans ce cas, être muselé avec une muselière de taille adaptée type BASKERVILLE ou cage. Les consignes de sécurité indiquées par les éducateurs avant la consultation devront être respectées à la lettre.

- Lors des séances, le Client doit attacher son chien, sauf indication contraire de Moustache N'joy dans le cadre d'un exercice d'éducation.

Le client a obligation de fournir à Moustache n'joy toutes les informations que cette dernière juge nécessaires, et cela tout au long du suivi. Le client quant à lui, déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile pour son chien. Cette dernière est souvent comprise dans l'assurance habitation (sauf si le chien est de catégorie 1 ou 2 auquel cas une assurance spécifique est obligatoire selon la loi)

7-2 Identification et vaccination

Le propriétaire s'engage à présenter un chien identifié (puce électronique ou tatouage), à jour de vaccination (datant de plus de 15 jours et moins de 1 an) Il s'engage à présenter le carnet de santé et la carte d'identification au nom du propriétaire du chien à la demande de l'éducateur.

7-3 Responsabilité du client

- Le propriétaire du chien s'engage à informer l'éducateur d'intolérances ou allergie du chien
- Ne pas donner la ration de nourriture juste avant de se présenter à la leçon (pour éviter les torsions de l'estomac)
- Le client doit communiquer tous les risques que peut présenter son chien dans tous les domaines, notamment du point de vue caractériel et physiologique.

7-8 Respect des méthodes d'éducation.

Le client s'engage à bannir tout matériel et toute technique basée sur la violence ou la mise en difficulté du chien, y compris dans le cadre d'une intervention avec un autre professionnel et y compris en dehors des séances de coaching. Il reconnaît être informé du fait qu'en plus d'atteindre fortement le bien-être du chien, cela pourrait aggraver le problème et devenir dangereux pour l'entourage. Il reconnait également être informé du fait que cela serait contre-productif vis-à-vis des solutions abordées lors du coaching.

En cas du non-respect de cet engagement, le client ne saurait tenir la coach pour responsable en cas d'inefficacité du coaching ou d'aggravation du problème.

Article 8 – Propriété intellectuelle

Les fiches-conseils, les photos et vidéos données au client sont la propriété intellectuelle de Moustache n'joy au titre de droit d'auteur. Elles ne peuvent donc être copiées ou diffusées sans son autorisation écrite.

Moustache n'joy ® (Logo et dénomination commerciale) est une marque déposée auprès de l'INPI. tous droits réservés.

Article 9– Droit à l'image

Le client autorise Moustache n'joy à photographier/filmer le chien du Client et à utiliser son image pour support écrits ou vidéos à des fins éducatives ou commerciales.

En conséquence et conformément aux dispositions relatives au droit à l'image et au droit au nom, sauf désaccord explicite et écrit, le client autorise Charlotte Aeberli Moustache n'joy en qualité de chef d'entreprise, à fixer, reproduire et communiquer au public les photographies et/ou vidéos de votre animal prises dans le cadre des séances.

Toute photo ou vidéo produite par le Prestataire, exposant l'identité du client et non de son animal seul, ne saurait être divulguées sans autorisation écrite de la personne concernée. L'identité des personnes de moins de 18 ans sera automatiquement cachée par modification de l'image.

9 -1 Autorisation accès caméra et enregistrement des session de travail

Charlotte Aeberli Moustache n'joy se réserve le droit d'enregistrer les sessions de travail et peut utiliser ces enregistrements à des fins éducatives uniquement dans le cadre du travail en anxiété de séparation. Aucune donnée personnelle ne sera transmise, uniquement des vidéos de session montrant votre animal.

Le Client accepte que Le Prestataire ait accès à ces images uniquement lors des sessions de travail. Quand le Client partage cet accès, il accepte les conditions générales d'utilisation propres à la caméra qu'il utilise. Le client comprend les implications que cela implique et les accepte. Le client s'engage à retirer l'accès de sa caméra à Charlotte Aeberli à la fin de chaque suivi.

Article 10 - Incapacité de travail

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, Charlotte Aeberli se réserve le droit de rompre le présent contrat et/ou de reporter les séances prévues sans que ne puisse être exigé par le client le versement d'indemnités. Il est admis que Charlotte AEBERLI se doit d'en avertir le client dès le premier jour ouvrable de son incapacité et de rembourser les séances non effectuées.

Article 11 – Assurances et documents obligatoires

Charlotte Aeberli déclare avoir souscrit une assurance Responsabilité Civile Orofessionnelle et être titulaire de l'ACACED (L'Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques). Il sera fourni à la demande du client.

Attestation ACACED Chiens et chats n°2022/9cf4-00a6

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle détenue auprès de l'agence MMA de Marseille sous le contrat A148789230

Article 12 - Litiges

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

Bordereau détachable de rétractation : Article L.121-20

Je soussigné, déclare annuler la commande ci-après :

Nature du bien ou du service commandé : .....

Date de la commande : ..... Nom et prénom du client : .....

Adresse du client : .....

Fait le : ..... A : ..... Signature du client :