CGV Moustache n'Joy® (nom commercial déposé INPI) / Moustache njoy

Conditions générales de vente de Moustache Njoy- applicables au 01/01/26

I. CLAUSES GÉNÉRALES APPLICABLES À TOUTES LES PRESTATIONS

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 conditions particulières à chaque type d'accompagnement (Visio pour anxiété de séparation ou présentiel) sont détaillées dans les sections suivantes.

Article 3 - Tarifs, Devis, contrat et paiement 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 dernier. Le tarif des séances prises à l'unité appliqué sera celui en vigueur sur le site et confirmé par e-mail ou message.
Ils seront portés à la connaissance du Client avant toute intervention via un devis et/ou trace écrite.
Le client s'engage à prendre connaissance des tarifs avant toute réservation. Les prix sont exprimés en euros TTC.

3-2 Devis, contrat et validation de la commande

Les tarifs et le contenu des prestations sont communiqués au Client avant toute réservation, par e-mail, message ou via le site www.moustachenjoy.fr.
Un devis formel peut être établi à la demande du Client, mais n'est pas obligatoire pour la réalisation d'une prestation.
Le paiement d'une prestation vaut acceptation du contenu de celle-ci ainsi que des présentes Conditions Générales de Vente.
Cette validation engage le Client et le Prestataire de la même manière qu'un devis ou un contrat signé.
Dans le cas d'un forfait, une facture précisant la nature des prestations et leur durée de validité est émise par le Prestataire.
Une copie de la facture est transmise automatiquement ou sur simple demande du Client.
Le règlement de la prestation, postérieurement à la transmission des présentes conditions, vaut acceptation pleine et entière de celles-ci.

À compter de la date de paiement, le contrat est réputé conclu et les présentes Conditions Générales deviennent pleinement opposables.

3-3 Paiements

Tout paiement pourra être effectué par chèque bancaire, ou en espèces pour les séances et forfaits en présentiel. Virements bancaires acceptés si effectués 24h avant la séance

- SÉANCES EN PRESENTIEL À L'UNITÉ : le client devra régler la séance en totalité à la fin de chaque séance.
- FORFAITS EN PRÉSENTIEL : 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.
- Programmes Anxiété de Séparation et séances en visio : Paiement par virement uniquement à l'avance (voir conditions spécifiques: III CONDITIONS SPÉCIFIQUES - SUIVIS EN ANXIÉTÉ DE SÉPARATION ET PRESTATIONS À DISTANCE)

3-4 Retard ou défaut de paiement

Tout retard ou défaut total ou partiel de paiement donnera lieu à des pénalités de retard exigibles sans rappel, calculées au taux légal de 2% par mois de retard appliqué sur le montant
TTC restant dû.
Ces pénalités courent à compter du lendemain de la date d'échéance du paiement, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.
En outre, le Prestataire se réserve le droit de suspendre toute prestation en cours jusqu'au règlement complet des sommes dues.

Article 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 en présentiel. 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.

Article 5 - Nature des obligations du Prestataire

5-1 Obligation de moyens

Les prestations fournies par Moustache n'Joy, qu'elles soient réalisées en présentiel ou à distance, sont soumises à une obligation de moyens et non à une obligation de résultat.
Le Prestataire met en œuvre toutes ses compétences, connaissances et ressources nécessaires pour accompagner le Client dans l'éducation, la rééducation ou le suivi comportemental de son chien.
Le Prestataire s'engage à :

- Donner les éléments de compréhension nécessaires à la lecture du comportement canin ;
- Adapter les protocoles, le rythme et les supports aux besoins du chien et du Client, dans le respect des lois de l'apprentissage et du bien-être animal ;
- Prendre en compte les difficultés rencontrées et proposer des solutions adaptées et concrètes;
- Mettre tout en œuvre pour favoriser une évolution positive du comportement du chien tout au long du processus ;
- Orienter, si nécessaire, vers un autre professionnel qualifié lorsque la situation dépasse ses compétences.

Dans le cas d'une réorientation décidée par Moustache n'Joy, les séances non effectuées dans le cadre d'un forfait seront remboursées.

Article 6 - Obligations du Client

- Le client s'engage à mettre en oeuvre les exercices proposés, à suivre le conseils prodigués
- Le Client reconnaît que les résultats dépendent de nombreux facteurs indépendants de la volonté du Prestataire : régularité du travail, investissement du Client, cohérence familiale, environnement de vie et réactions propres à chaque chien, être vivant dont le comportement ne peut être garanti.
- Toute initiative prise par le Client sans validation du Prestataire (modification du protocole, ajout d'exercices, utilisation de matériel non conseillé, etc.) n'engage que le Client.

Les conséquences éventuelles de ces décisions ne sauraient être imputées à Moustache n'Joy.

- 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 contreproductif 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 7 - 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 8 - 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.

Article 9 - 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 10 - Assurances et documents obligatoires

Charlotte Aeberli déclare avoir souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle 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 11 - Litiges

Depuis le 1er janvier 2016, tous les consommateurs ont le droit de faire appel, gratuitement, à un médiateur de la consommation dans le cadre de la résolution d'un litige l'opposant à un professionnel.En tant qu'adhérent-e au SECEP, l'entreprise "Moustache njoy" désigne l'ANM CONSO, association loi 1901 dont le siège est situé 02 rue de Colmar 94330 Vincennes comme Médiateur à la consommation pour son entreprise. Vous avez 3 moyens de déposer un dossier :
- en ligne: sur www.anmconso.com
- par messagerie électronique à contactanmconso.com
- par voie postale : Médiation de la consommation ANM Consommation 02 rue de Colmar 94300 Vincennes

Outre vos coordonnées complètes (nom prénom contacts) et la réclamation écrite que vous devez avoir obligatoirement adressée préalablement à l'entreprise "Moustache njoy" ou son service clients pour tenter de résoudre directement son litige, vous êtes encouragé-e à fournir les informations suivantes :
- la nature de la demande l'exposé et la description de son litige
- toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier par le médiateur
- l'ensemble des échanges intervenus avec l'entreprise "Moustache njoy" en cas de représentation par un tiers telle une association de consommation ou un avocat, la procuration de celui-ci.

II. CONDITIONS SPÉCIFIQUES - SUIVIS EN ANXIÉTÉ DE SÉPARATION (ET PRESTATIONS À DISTANCE)

Les prestations relatives à l'anxiété de séparation sont proposées exclusivement à distance, en visioconférence, et reposent sur un protocole personnalisé visant à restaurer une autonomie émotionnelle progressive du chien lors des absences de son propriétaire.

Article 1 - Description et organisation des suivis Anxiété de séparation

Moustache n'Joy propose plusieurs formules d'accompagnement, dont le contenu détaillé est présenté sur le site www.moustachenjoy.fr et rappelé lors de la validation écrite de la commande (par e-mail, message ou formulaire).
Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande, tels qu'affichés sur le site internet.
Chaque formule comprend une évaluation comportementale initiale obligatoire suivie d'une période définie d'accompagnement sur une période déterminée en semaines, calculée selon la durée du programme choisi.
À titre indicatif :
- L**e programme 4 semaines** comprend environ 8 séances en visio (2 par semaine) 12 exercices autonomes réparties sur 4 semaines consécutives (3 ou 4 par semaine)
- **Le programme 8 semaines** comprend environ 12 séances en visio (2 par semaine les 4 premières semaines puis 1par semaine les 4 dernières semaines) réparties sur 8 semaines consécutives et 3 ou 4 exercices autonomes par semaine

-Suivi Souple :4 semaines : comprend 2 visioconférences de suivi de 30 minutes,l'analyse de 2 vidéos par semaine, et la création de 2 plans d'entraînement hebdomadaires établis par le

Prestataire ou soumis par le Client, puis vérifiés et validés par le Prestataire. Réservé aux binômes ayant déjà suivi un accompagnement complet contre l'anxiété de séparation.
Les durées indiquées (4 semaines ou 8 semaines) correspondent à des périodes continues de 7 jours chacune.

Elles ne doivent pas être confondues avec des mois calendaires : un programme de 4 semaines équivaut à 28 jours consécutifs et un programme 8 semaines à 56 jours consécutifs.
Chaque semaine de suivi débute un lundi, indépendamment de la date de la première séance en visioconférence.
Cette organisation garantit la cohérence du protocole et la régularité du suivi.

Chaque semaine comprend :

- 2 séances d'exercices en visioconférence avec le Prestataire (ou 1/semaine à partir de la 5ieme semaine si forfait 8 semaines)
- 2 ou 3 exercices autonomes/semaine à réaliser par le Client selon les consignes données (ou 4 / semaine à partir de la 5ieme semaine si forfait 8 semaines)
- Des retours personnalisés sur les vidéos envoyées
- Des fiches de suivi et d'ajustement transmises après chaque visio

Le rythme et la progression peuvent être adaptés par le Prestataire en fonction de la réactivité du chien et du respect des consignes par le Client.

Article 2 - Conditions de paiement

- L'évaluation comportementale doit être réglée par virement bancaire au moins 24 heures avant la date du rendez-vous.
En l'absence de réception du paiement dans ce délai, le rendez-vous sera automatiquement reporté, sans pénalité pour le Client, mais sans obligation pour le Prestataire de maintenir le créneau initial.

- Les forfaits de suivi (4 ou 8 semaines) doivent être réglés intégralement avant le début du programme, par virement bancaire exclusivement.

- Aucun paiement en espèces ou par chèque n'est accepté pour ce type de prestation.

En cas de non-paiement dans les délais, le démarrage du programme sera reporté à la prochaine date disponible.

Toute demande d'annulation de la part du Client après ce paiement sera soumise aux conditions prévues pour les forfaits à l'article relatif aux annulations.

Article 3 - Engagements du Client

Le Client s'engage à :
- Mettre en œuvre quotidiennement les exercices prescrits, selon les conditions précisées par le Prestataire; Toute modification non validée (ajout, omission d'exercices ou test d'une autre méthode) peut rendre caduques les progressions peut rendre caduques les progressions en cours.

- Suspendre les absences réelles (hors exercices sous contrôles) vécues par le chien :

Dans le cadre du protocole, le Client s'engage, dès indication du Prestataire, à suspendre toutes les absences réelles et à ne plus laisser son chien seul sans validation préalable du Prestataire.
Cette suspension des absences est une condition indispensable à la progression du travail et fait partie intégrante du suivi. Toute absence prolongée ou non anticipée du Client interrompt le processus de désensibilisation et rend caduques les protocoles précédemment établis.
Le suivi ne peut alors être poursuivi sur la même base méthodologique.

- Transmettre spontanément ses comptes rendus, notes et vidéos d'exercices autonomes dans les délais convenus, afin de permettre le suivi et les ajustements méthodologiques.
Le Prestataire n'a pas l'obligation de relancer le Client pour obtenir ces éléments.
Le non-respect de ces engagements de manière répétée peut conduire à la rupture du contrat par le Prestataire, sans remboursement des séances non réalisées.
Les prestations sont réalisées dans le cadre d'une obligation de moyens, telle que définie à l'article 5 des présentes Conditions Générales.

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable d'un échec ou d'une stagnation du suivi lorsque le protocole n'a pas été appliqué dans les conditions recommandées.

Le Client est informé qu'en raison de la nature vivante et sensible de l'animal, les résultats peuvent varier selon son tempérament, son état émotionnel et son environnement.

Article 4 - Suspension, report et fin de programme

Les suivis en anxiété de séparation reposent sur une continuité d'exécution.

- Aucune pause, suspension ni interruption temporaire du suivi ne peut être accordée à l'initiative du Client, sauf accord écrit du Prestataire pour un motif exceptionnel et justifié (hospitalisation, accident, etc.). Toute exception aux motifs mentionnés précédemment reste à la discrétion du Prestataire.
- Le non-respect de la suspension des absences par le Client peut entraîner l'arrêt temporaire du protocole jusqu'à rétablissement des conditions nécessaires à l'initiative du Prestataire : La poursuite des exercices pourrait placer le chien dans une situation émotionnelle inadaptée, contraire à son bien-être et aux principes de la méthode utilisée.

Dans ce cas, l'exécution correcte de la prestation devient temporairement impossible pour le Prestataire, qui en informera le Client.
Aucun nouvel exercice ou ajustement ne sera transmis tant que les conditions nécessaires ne sont pas rétablies, afin de ne pas exposer l'animal à un risque de détresse évitable.
Cette interruption temporaire à l'initiative du Prestataire ne constitue pas une inexécution du contrat et n'entraîne pas de report sur la date de fin du forfait.

Règles générales de report

Les reports de séances (visioconférences ou exercices et retours vidéo) ne peuvent être effectués que sur accord explicite du Prestataire et n'entraînent aucun décalage de la durée du forfait sauf accord du Prestataire.

La fin du suivi reste fixée à la durée initiale (4 ou 8 semaines consécutives à compter du démarrage effectif).
Si le Client ne peut honorer certaines séances prévues (impossibilité d'organisation, absence, manque de disponibilité), il est entendu que :

- le Prestataire n'est pas considéré comme en défaut d'exécution dès lors qu'il a proposé les créneaux ou retours prévus dans le cadre du suivi ;
- les séances non réalisées du fait du Client sont réputées perdues, sans remboursement ni prolongation du forfait.

En cas d'absence prolongée du Client (plus de 7 jours consécutifs sans communication ni envoi de vidéos), le suivi sera considéré comme suspendu unilatéralement, puis clos après 14 jours

Fin de programme et rupture anticipée

Le suivi débute à la date du premier jour du programme, telle que définie d'un commun accord entre le Prestataire et le Client.
L'évaluation comportementale préalable est une prestation distincte, facturée et réglée séparément avant le début du suivi.
À compter du démarrage du programme (première séance en visio), toute annulation du forfait par le Client ne donnera lieu à aucun remboursement, même partiel, le travail de préparation et la planification ayant déjà été réalisés.
Le Prestataire se réserve le droit de mettre fin au suivi en cas de non-respect des conditions de travail (absence de communication, non-application des consignes, non-paiement, comportement irrespectueux ou contraire à la méthodologie).
Les seules exceptions possibles sont :

- le décès de l'animal, sur présentation d'un certificat vétérinaire dans un délai de 14 jours
  à compter de l'événement ;
- ou un accord écrit exprès du Prestataire, accordé à titre exceptionnel, en fonction de la situation particulière du Client.

En dehors de ces cas, aucun remboursement ni report du forfait ne pourra être exigé, même en cas de désistement, de changement d'emploi du temps, de difficultés personnelles, de vacances, de déménagement ou de tout autre motif indépendant de la volonté du Prestataire.
Le programme est réputé terminé à l'issue de la période prévue (4 ou 8 semaines consécutives)Aucune prolongation automatique ne sera accordée, même en cas d'absence, de vacances ou de surcharge du Client.

Article 6 - Accès aux caméras, enregistrements et confidentialité

Dans le cadre des suivis en anxiété de séparation, le Prestataire peut être amené, avec l'accord du Client, à accéder temporairement aux images issues d'une caméra installée au domicile du Client, dans le seul but d'analyser le comportement du chien lors des absences.

Accès et utilisation

- Le Prestataire ne se connecte à la caméra qu'au moment des séances de suivi en visioconférence, et uniquement en présence du Client.

- Le Client accepte que Le Prestataire ait accès à ces images uniquement lors des sessions de travail. À la fin du suivi, le Client s'engage à retirer cet accès afin de garantir la confidentialité de son espace privé.
- Le Prestataire ne procède à aucun enregistrement, téléchargement ni récupération de vidéos stockées sur la caméra ou dans son application dédiée sauf pendant les séances en visio en présence du Client.
- Le Client reste seul responsable du choix, du paramétrage et de l'utilisation de sa caméra, ainsi que des conditions générales d'utilisation qu'il a acceptées auprès du fournisseur du matériel ou du service concerné.
- Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'une faille de sécurité, d'une perte d'accès, d'une fuite de données ou de tout autre incident relevant du fournisseur du dispositif.
- Voir Article 8 Droit à l'image pour les videos enregistrées par le Client et envoyé à Moustache njoy et enregistré par le Prestataire lors des sessions en visio.

III. CONDITIONS SPÉCIFIQUES - PRESTATIONS EN PRÉSENTIEL

Les prestations en présentiel concernent l'éducation et la rééducation comportementale du chien, réalisées au domicile du Client ou dans des environnements extérieurs adaptés (urbains ou ruraux).
Elles visent à accompagner le Client dans la compréhension, la communication et l'éducation de son chien, dans le respect de son bien-être physique et émotionnel.

Article 1 - Description des prestations

Les prestations en présentiel se déclinent comme suit :
- Évaluation comportementale (ou bilan comportemental)
Première rencontre entre le Prestataire et le Client, d'une durée d'environ 1 à 2 heures, réalisée au domicile du Client.
Elle permet d'observer le chien dans son environnement, d'analyser la situation et de définir un plan d'action adapté.
Cette séance n'est pas un cours d'éducation pratique.
- Séances d'éducation ou de rééducation individuelles
D'une durée d'environ 60 minutes, elles sont réalisées au domicile du Client ou dans des environnements extérieurs adaptés selon les besoins (urbains ou ruraux).
Chaque séance comprend une partie pratique et/ou une partie explicative, permettant d'aborder les exercices, les ajustements nécessaires ainsi que les réponses aux questions du Client.
Ces séances visent à renforcer la compréhension du chien, à améliorer la communication et à développer les apprentissages dans des conditions réelles.
Elles peuvent être vendues à l'unité ou sous forme de forfaits, dont le contenu est détaillé sur le site www.moustachenjoy.fr ou sur la facture correspondante.

Article 2 - Tarifs, durée et validité des forfaits

- Les forfaits Chiot & Chill sont valables 6 mois à compter de la date de paiement, à condition que le chiot ait au maximum 5 mois révolus lors du paiement.
- Les forfaits destinés aux chiens adultes (éducation ou rééducation comportementale) sont valables 1 an à compter de la date de paiement.

Si toutes ou partie des séances n'ont pas été effectuées pendant cette période, ou si le Client décide de ne pas effectuer la totalité du programme, aucun remboursement total ou partiel ne pourra être exigé.
Un remboursement ne sera effectué qu'en cas de décès du chien, sur présentation d'un certificat vétérinaire transmis dans un délai de 14 jours suivant l'événement.
Aucun remboursement ne sera accordé en cas d'abandon, de séparation, de déménagement, de changement de situation personnelle ou professionnelle, ou d'euthanasie de convenance.

Frais de déplacement.

Pas de frais kilométriques ajoutés pour les localités suivantes :

- Théoule s/Mer, Anthéor, Mandelieu, Cannes, La Bocca, Le Cannet, Pegomas, Vallauris, Mougins, Antibes.

En dehors de ces localités les frais de déplacements s'élèvent à 70 centimes/km A/R) à partir de Théoule.

Article 3 - Conditions de paiement

Le règlement des prestations en présentiel peut être effectué :

- en espèces,
- par chèque,
- ou par virement bancaire, à condition que celui-ci soit reçu au moins 24 heures avant la séance.

Les séances déjà effectuées ou annulées moins de 24 heures avant la date prévue sont considérées comme dues et ne pourront faire l'objet d'un remboursement ou report.

Article 4 - Annulation, report, suspension et rupture

4-1 Annulation ou report à l'initiative du Client

- Le Client s'engage à prévenir le Prestataire au minimum 24 heures à l'avance en cas d'annulation ou de report.
- Toute annulation faite moins de 24 h avant la séance est considérée comme due et non reportable.
- En cas d'absence non signalée, la séance est réputée effectuée.

Les reports sont possibles sous réserve des disponibilités du Prestataire.
- En cas de conditions météorologiques exceptionnelles (fortes chaleurs, orages, etc.), la séance pourra être reportée d'un commun accord.

4-2 Suspension ou rupture du contrat

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre temporairement ou de rompre définitivement la prestation selon la nature du motif :
Suspension temporaire :

- conditions météorologiques exceptionnelles (fortes chaleurs, orages, etc.) ;

- chien momentanément inapte à travailler (maladie, convalescence, vaccins non à jour). Les séances concernées pourront être reportées sans pénalité.

Rupture du contrat:
Prestataire peut mettre fin immédiatement à la prestation, sans remboursement des séance léjà réglées, dans les cas suivants :
- usage de méthodes coercitives ou de comportements contraires au bien-être animal ; intimidation, peur, violence physique, verbale ou émotionnelle exercées sur le chien ou envers le Prestataire ;
- utilisation de matériel interdit (voir article 6) ;
- absence d'assurance Responsabilité Civile, chien non identifié, ou non-conformité légale (catégories réglementées, chiens mordeurs, etc.) ;
- la demande du Client est contraire à la législation ou compromet le bien-être animal ;
- conditions de sécurité mettant en danger le Prestataire, le Client, le chien ou des tiers.

Article 5 - Droit de rétractation (ventes à distance ou à domicile)

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, lorsque le contrat est conclu à distance ou au domicile du Client, celui-ci dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif.
Le Prestataire ne pourra commencer la prestation avant la fin de ce délai sans demande expresse écrite du Client.
Si le Client souhaite démarrer avant l'expiration du délai, il renonce expressément à son droit de rétractation pour les séances déjà effectuées.
En cas de rétractation après le démarrage du contrat, le Client reste redevable du montant correspondant aux prestations déjà fournies.

Article 6 - Matériel et outils autorisés

Lors des séances, **seuls les colliers plats et harnais adaptés sont autorisés.**
Les chiens devant porter une muselière doivent utiliser une muselière de **type cage** ou **Baskerville**, conformément à la loi du 6 janvier 1999 relative aux chiens dangereux, ou lorsque le chien appartient à une catégorie réglementée, a déjà mordu ou présente un risque d'agression envers un congénère ou un humain.

Sont formellement interdits:
- colliers à pointes, torcatus, semi-étrangleurs, étrangleurs, colliers électriques, à spray, à vibrations ou tout autre outil coercitif
- muselière nylon ou empêchant le chien d'ouvrir la gueule, licol,
- ainsi que tout recours à la peur, l'intimidation, la violence physique, verbale ou émotionnelle, ou à la mise en difficulté volontaire du chien.

Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre immédiatement la séance si un matériel inadapté ou un comportement coercitif est constaté.

Article 7 - Sécurité, identification et assurances

Le Client reste responsable de son chien en toutes circonstances (avant, pendant et après les séances).

Le chien doit être :

- identifié (puce ou tatouage),
- à jour de vaccination (plus de 15 jours et moins d'un an),
  couvert par une assurance Responsabilité Civile.

Les propriétaires de chiens de catégorie 1 et 2 (loi du 6 janvier 1999) doivent présenter :

- une attestation d'assurance Responsabilité Civile,
- la déclaration en mairie,
- le permis de détention en cours de validité.

En cas de consultation liée à des comportements d'agression, le chien devra être conforme aux obligations légales "chien mordeur" (muselière, évaluation comportementale, etc.).

- Le Client s'engage à signaler tout antécédent d'agression ou de morsure et à respecter strictement les consignes de sécurité communiquées par le Prestataire.
- Les mineurs participant aux séances doivent être accompagnés d'un représentant légal.

Article 8 - Responsabilité du Prestataire

Les prestations sont réalisées dans le cadre d'une obligation de moyens, telle que définie à l'article 5 des présentes Conditions Générales.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable :

- des blessures ou dommages causés par le chien, celui-ci restant sous la garde du Client ;
- des blessures subies par le chien du fait de son propre comportement ou de l'environnement;
  ni de la non-atteinte d'un objectif éducatif, les résultats dépendant du travail, de la cohérence et de l'investissement du Client, ainsi que de facteurs extérieurs (tempérament, environnement, régularité, etc.).

Lu et approuvé :

Signature du Client :

Fait à _____, le _____/_____/_____