

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les Conditions Générales de Vente, dites CGV, présentées ci-dessous s'appliquent de plein droit dès lors que le Client a convenu d'un rendez-vous avec Liliane VARANDAS, ci-après dénommée la Prestataire.

### **Mentions légales et coordonnées du vendeur :**

Lilinaya&Cie  
VARANDAS Liliane EI  
Educateur canin  
Comportementaliste animalier Chien Chat NACS  
Gallargues le Montueux  
Tel : 07.56.91.90  
Mail : lilynayacie@gmail.com  
Site internet : www.lilynayacie.fr  
SIRET : 903 532 174 00021

### **Préambule**

Le présent contrat a pour objectif de déterminer les droits et obligations de VARANDAS Liliane éducateur canin et comportementaliste animalier, Lilinaya&Cie que l'on appellera la Prestataire et de la personne physique ou morale bénéficiant des services que l'on appellera le Client.

En réglant la prestation, le Client déclare accepter sans réserve les termes de celle-ci ainsi que l'intégralité des présentes conditions générales de vente. Ces dernières prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par la Prestataire. Cette dernière se réserve la possibilité de modifier ses conditions générales de vente à tout moment sans préavis : les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de règlement par le Client.

Les CGV sont mises à disposition du Client sur le site web de l'entreprise : [www.lilynayacie.fr](http://www.lilynayacie.fr)

### **Domaine d'intervention et nature des prestations**

Lilinaya&Cie une entreprise régie par le statut d'auto-entreprise non soumis à la TVA et qui effectue les services suivants : entretiens et séances comportement canin, félin et NACS au domicile du Client ou en visioconférence, éducation canine au domicile du Client ou en extérieur (en fonction des problématiques) ou visioconférence, conseils et prévention au domicile ou en visioconférence, promenades éducatives, coaching 1 mois.

Tout type de séance sera précédée d'un entretien afin de cerner les demandes du client ainsi que les besoins et problématiques de l'animal.

A noter que les tarifs ne comprennent pas les frais de déplacements qui seront établis en fonction de la distance parcourue par le vendeur pour se rendre chez le client.

#### **◆ Entretien comportement animalier**

La Prestataire se déplace au domicile du Client pour effectuer un entretien comportemental, d'une durée de 1h30 à 2h, et décèler ainsi la cause du comportement dit gênant et proposer un programme de rééducation comportementale.

Avant la prise de rendez-vous comportementale, il est recommandé 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 d'ordre médical et s'il l'est, que cela puisse être pris en compte.

#### ◆ **Education canine à domicile et en extérieur**

La Prestataire se déplace au domicile du Client ou dans d'autres lieux selon la problématique pour effectuer une séance d'éducation personnalisée, d'une durée de 1h max, avec le Client et son chien. Le premier rendez-vous se déroulera au domicile du Client et comprendra une partie entretien afin de prendre connaissance de la demande de ce dernier.

La Prestataire n'impose aucun délai pour l'accomplissement des cours individuel. Le Client est libre de fixer les cours selon le rythme qu'il lui convient et en fonction des objectifs décidés avec le Vendeur.

#### ◆ **Conseil, prévention**

La Prestataire interviendra à domicile afin de conseiller le Client sur l'adoption d'un animal ou tout autre sujet sur lequel ils se seront mis préalablement en accord (durée environ 1h30). Ces prestations restent une activité de conseils et suite aux conclusions apportées par le Vendeur, le Client reste le seul décideur, le Vendeur ne saurait être tenu responsable des choix effectués.

#### ◆ **Promenades éducatives**

Les promenades éducatives se feront en présence du Client et pour un nombre maximum de 6 chiens pour une durée de 1h. Seuls les chiens déjà connus de la Prestataire seront autorisés à participer aux balades éducatives. Ne seront pas acceptés non plus : les chiennes en chaleur, les chiens malades ou blessés, les chiens de 1ère et 2ème catégorie dont les propriétaires ne sont pas conformes avec la loi, les chiens agressifs envers leurs congénères ou envers les humains, les chiens non à jour des vaccins.

#### ◆ **Autres demandes sur devis**

### **Obligations de la Prestataire**

Les obligations de la Prestataire sont des obligations de moyens, mais elle mettra tout en œuvre pour atteindre au mieux l'objectif déterminé avec le client.

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, mais aussi aux réactions propres au chien, être vivant dont les réactions peuvent être imprévisibles.

#### ◆ **La Prestataire s'engage à :**

- adapter l'expertise à chaque animal et aux attentes du Client
- prendre en compte les difficultés rencontrées par le Client et proposer des solutions concrètes
- tout mettre en œuvre pour apporter une amélioration au comportement de l'animal.

Chaque animal étant différent, les solutions seront adaptées en fonction de ce qui est observé.

La Prestataire a une obligation de moyen envers le Client et s'engage par conséquent à effectuer les diligences suffisantes.

Elle promet de faire son possible pour satisfaire le Client.

Les services mis en place par la Prestataire ne sont soumis à aucune obligation de résultat.

## Règles de déontologie

La Prestataire VARANDAS Liliane s'engage à proposer à sa clientèle des méthodes d'éducation bienveillantes et positives dans le respect de l'intégrité physique et psychique du chien, et de continuer à se former pour améliorer ses compétences.

Tous les services réalisés par la Prestataire sont respectueux de l'animal du Client. Pendant les séances réalisées par la Prestataire, toute brutalité, violence, intimidation, aussi bien physiques que verbales, envers l'animal sont proscrites.

Le collier étrangleur est strictement prohibé.

Afin d'éduquer le chien dans les meilleures conditions, un collier plat ou harnais adapté à la morphologie du chien est demandé, ainsi qu'une laisse d'une longueur d'environ 2 m ou 3 positions, et des renforçateurs (jouets, friandises).

## Obligations du Client

Le Client ne peut faire intervenir un autre éducateur canin coach comportementaliste canin/félin en même temps que la Prestataire au risque de ne pas atteindre les objectifs fixés, voire d'aggraver la situation.

Le Client s'engage à fournir au Vendeur avant toute première séance :

- Vaccination : le Client devra présenter au Vendeur 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 sur simple contact entre chiens.
- Identification du chien : le Client devra présenter au Vendeur en plus de la photocopie des vaccinations, celle de la carte de tatouage ou de la puce électronique.
- Responsabilité civile : le Client devra présenter au Vendeur en plus une photocopie de l'attestation d'assurance responsabilité civile mentionnant la couverture des animaux domestiques.

Le Client s'engage à mettre à disposition de la Prestataire tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le délai convenu.

Le Client devra être majeur et capable, disposer de pleine capacité juridique.

Le Client devra fournir à son chien le matériel recommandé par le Vendeur.

Les conducteurs mineurs mentionnés dans le contrat seront systématiquement accompagnés d'un Client majeur et capable, et devront présenter une autorisation parentale pour participer seuls aux cours.

Les cours seront exclusivement réservés aux Clients, ils ne seront en aucun cas autorisés à être accompagnés par des personnes extérieures à la prestation. Dans le cas contraire, le Vendeur se réserve le droit d'annuler le cours, qui sera considéré comme accompli.

Lors des cours, il ne sera admis qu'un seul chien par conducteur et un seul conducteur à la fois par chien.

Le client est conscient que le travail personnel est garant du succès de l'entreprise. Si les recommandations n'étaient pas appliquées, le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable de l'échec du processus.

Lors des séances, le Client doit tenir en laisse son chien, sauf indication contraire du Vendeur dans le cadre d'un exercice d'éducation.

Le Client est désigné comme le détenteur du chien. Lors des cours, il en a la garde et en est responsable. Le Client est responsable de la bonne tenue de son chien.

En cas de morsure, le propriétaire du chien mordeur devra le soumettre aux contrôles vétérinaires réglementaires. Il devra prendre en charge, par l'intermédiaire de son assurance, les frais entraînés par l'accident.

Le Client sera responsable des dommages causés par son chien, sur lui-même ou sur autrui (humain ou animal).

Le Client doit fournir à la Prestataire toutes les informations sanitaires et comportementales concernant son animal, qui doit être identifié, et ce tout au long du suivi.

Il lui appartient de faire son maximum pour mettre en place les conseils de la Prestataire.

Le Client reste responsable de son animal durant la séance ainsi que de tout incident le concernant ou provoqué par ce dernier.

Il a l'obligation de contracter une assurance responsabilité civile.

L'animal doit être exempt de maladie contagieuse. Tout problème de santé connu doit être indiqué de façon claire et explicite.

Le Client restera le seul responsable des conséquences liées au non-respect de ce point.

A l'issue du bilan comportemental, un programme est proposé au Client.

Au terme du bilan comportemental, le client peut choisir de poursuivre le suivi avec la Prestataire ou de cesser toute collaboration.

Dans ce dernier cas, il ne peut être imputé à la Prestataire aucune dégradation de la situation.

Le programme proposé par la Prestataire peut évoluer suivant les progrès observés. Toute initiative prise par le Client qui n'a pas été validée par la Prestataire n'engage que le Client.

Les conséquences de ces décisions ne seront pas de la responsabilité de la Prestataire.

### **Chiens de 1<sup>ère</sup>, 2<sup>ème</sup> catégorie et jugés dangereux**

La Prestataire est assurée pour les chiens de catégorie. Cependant il 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, la Prestataire peut les renvoyer auprès d'une personne plus apte à les prendre en charge. Le Client s'engage à fournir les pièces constituant le dossier réglementaire du chien pour démontrer qu'il est en règle avec les nouvelles directives données par l'arrêté de 2008. Les séances ne débuteront que lorsque le chien sera en règle.

Le Client s'engage à fournir :

- ◆ Le carnet de santé avec le vaccin antirabique à jour
- ◆ Les papiers d'identification par l'ICAD
- ◆ Le permis de détention d'un chien de catégorie
- ◆ L'attestation d'aptitude à la détention d'un chien de catégorie
- ◆ L'attestation d'assurance
- ◆ L'évaluation comportementale du chien
- ◆ Un certificat vétérinaire de stérilisation du chien pour la 1<sup>ère</sup> catégorie

Les séances d'éducation ne pourront pas se faire dans les lieux publics de par les obligations et les interdictions légales liées à la possession de ces catégories.

Pour les chiens de catégorie 1 et 2 et les chiens jugés dangereux et agressifs par la prestataire, la muselière est obligatoire.

### **Engagement, annulation, retard**

- ◆ **Engagement** : Les demandes d'entretien et d'intervention proposées par e-mail, formulaire de contact ou par téléphone engagent le Client à compter du début de l'intervention sur le lieu prévu de la séance.

- ◆ **Annulation** : Les entretiens ou séances d'éducation peuvent être annulés jusqu'à 48 h à l'avance par mail, message ou appel téléphonique. Passé ce délai, aucun report ou remboursement ne sera effectué et la prestation serait considérée comme effectuée et due 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).
  
- ◆ **Annulation des forfaits d'éducation et/ou de comportement** : sauf décès du chien ou chien gravement malade (cancer généralisé, paralysie ...) et déménagement du Client vers une ville éloignée, les forfaits d'éducation canine ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni cessible à une autre personne.
  
- ◆ Si la Prestataire doit exceptionnellement annuler des cours, elle s'engage à **avertir au plus vite** le Client et à lui proposer **une autre date qui conviendrait aux deux parties**.
  
- ◆ **Retard** : la Prestataire effectuant ses services aux domiciles du Client, il est donc soumis aux conditions de la circulation parfois ralentie en fonction de l'heure. Il s'engage donc à prévenir en cas de retards éventuels dans un délai raisonnable ou de proposer une date qui conviendrait aux deux parties afin de reporter la séance.
  
- ◆ En revanche, pour toute séance à domicile, le Client s'engage à **être présent** à son domicile lors de l'arrivée de la Prestataire. Tout retard éventuel serait donc déduit de la durée du rendez-vous.

### **Tarifs**

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. De par son statut d'auto-entreprise, la TVA est non applicable. Les tarifs indiqués ne tiennent pas compte des frais de déplacement mentionnés sur le site et à régler en supplément de la prestation.

Le site internet [www.lilinayacie.fr](http://www.lilinayacie.fr) présente les conditions tarifaires de chaque service dans l'onglet « Tarifs », ces dernières peuvent évoluer avec le temps. Les nouvelles conditions tarifaires s'appliquent dès lors qu'elles figurent sur le site. Les tarifs sont exprimés en euros TTC.

Le Client s'engage à en payer le montant total grâce aux différents moyens mis à sa disposition (cf. Modalités de paiement).

### **Modalités de paiement**

La Prestataire accepte le paiement par chèque, espèce ou virement bancaire. Les paiements par chèques seront à l'ordre de VARANDAS Liliane.

Pour les entretiens comportementaux, le Client doit verser la totalité du montant à chaque fin de séance. Si plusieurs séances sont envisagées ans le cadre d'un forfait, un accord entre le Vendeur et le Client peut être mis en place pour un paiement en plusieurs fois.

Pour le service d'éducation canine, le Client doit verser la totalité du montant en fin de séance si la séance est individuelle. Pour les forfaits, un accord entre la Prestataire et le Client peut être mis en place pour un paiement en plusieurs fois. Dans ce cas-là le paiement se fera par plusieurs chèques remis lors de la souscription du contrat et qui seront encaissés aux dates validées avec le Client.

Conformément aux articles 441-6 c. et D. 441-5 c., tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement.

### **Responsabilité Civile Professionnelle**

La Prestataire a souscrit une assurance Responsabilité Civile et Professionnelle auprès de la MAIF Assurance professionnelle-Travailleurs indépendants.

### **Confidentialité**

Liliane VARANDAS Comportementaliste animalier (chien, chats, NACS) et Educatrice canin s'astreint au secret professionnel dans le cadre de son activité et s'engage à ne divulguer aucune informations ou confidences relatives à la vie privée de son Client.

Le Client s'engage, réciproquement, à une obligation générale de confidentialité portant sur toutes informations orales ou écrites, quel qu'en soit le support, échangées dans le cadre de la prestation, et ce pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après son échéance.

En vertu du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), la Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour s'assurer de la confidentialité des données personnelles du Client.

Ce dernier a un droit de modification et de suppression sur toutes les données personnelles le concernant.

### **Propriété intellectuelle**

Tous les éléments relatifs au contenu des prestations et relatifs au site internet de la Prestataire dont l'adresse web est la suivante [www.lilinayacie.fr](http://www.lilinayacie.fr), sont protégés par Copyright et restent la propriété intellectuelle exclusive de la Prestataire. Il est interdit de reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement ces éléments, sous quelque forme que ce soit (version papier, informatique), et ce quelle que soit la langue (anglais, espagnol, italien, allemand...), sans l'accord explicite et formel du Vendeur.

## **Règlement des litiges**

Les parties s'engagent, en cas de litige de quelque nature que ce soit, à tenter un règlement amiable de ce litige. Elles s'engagent à faire leur possible pour que ce règlement amiable ait toutes les chances d'aboutir et à faire preuve de toute la bonne foi nécessaire.

Conformément aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation, la Prestataire propose un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est la SNPCC (Syndicat des Professions du Chien et du Chat)  
En cas de litige, le Client peut déposer sa réclamation auprès de

Yves LEGEAY  
Médiateur de la consommation auprès du  
Syndicat National des Professions du Chien et du Chat  
22 Boulevard A. Millerand  
44200 NANTES

[www.mediateurprofessionchienchat.fr](http://www.mediateurprofessionchienchat.fr)

[secretariat-conso@contact-snpcc.com](mailto:secretariat-conso@contact-snpcc.com)

## **Photos/Vidéos**

Le Client autorise la Prestataire à éventuellement le photographier et le filmer avec son animal et à utiliser son image et à photographier et filmer son animal seul et à utiliser son image.

Certaines photos seront à même d'être exploitées pour les opérations de communication (site internet, réseaux sociaux).

Les légendes et photos ne porteront pas de renseignements susceptibles d'identifier le Client précisément ou les membres de sa famille ou son animal.

La publication de ces images ne portera ni atteinte à l'intimité, ni à la vie privée des personnes représentées sur ces photographies et/ou vidéos.

La durée de l'exploitation de ces photos et vidéos est indéterminée.

Le Client reconnaît avoir été informé des CGV et la prise de rendez-vous implique une acceptation sans réserve de celles-ci.