

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

**Applicables au 1er janvier 2021.**

## Mentions légales et coordonnées du Vendeur :

DELAHOULIÈRE Ingrid, comportementaliste animalier  
06 63 97 87 54 – [contact@comportementaliste84.fr](mailto:contact@comportementaliste84.fr)  
84 450 St Saturnin-lès-Avignon  
SIRET 891 963 373 00016

## Article 1 : Préambule

Les présentes conditions générales de vente, ci-après dénommées CGV, s'appliquent à régir les relations entre Ingrid DELAHOULIÈRE comportementaliste animalier, et ses clients, dans le cadre de la vente de prestations de services.

Ingrid DELAHOULIÈRE, comportementaliste animalier sera appelée le Vendeur, et la personne physique ou morale bénéficiant de ses services sera appelée le Client.

En prenant rendez-vous ou en signant un devis, le Client déclare accepter sans réserve l'intégralité des présentes CGV.

Le Vendeur 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 : <http://comportementaliste84.fr>

## Article 2 : Domaine d'intervention et nature des prestations

Ingrid DELAHOULIÈRE comportementaliste animalier est une entreprise régie par le statut de micro-entreprise, non soumise à la TVA, et qui effectue les services suivants :

- Entretiens comportementaux au domicile du Client,
- Entretiens conseils et prévention au domicile du Client,
- Séances de sensibilisation collectives aux modes de communication félins et canins et aux enjeux de la relation homme-animal.

### 2.1 Entretien comportemental

Le Vendeur se déplace au domicile du Client pour effectuer un entretien comportemental, d'une durée (1h30 à 2h) afin de déceler la cause du comportement indésirable. Le Vendeur échange avec le Client sur la relation qu'il a à son animal et propose de nouvelles habitudes pour ré-harmoniser cette relation et proposer à l'animal un environnement plus lisible et adapté à ses besoins. Le tarif comprend un entretien à domicile puis un compte-rendu par mail.

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.



## 2.2 Entretien conseil, prévention

Le Vendeur interviendra à domicile afin de conseiller le Client sur un sujet précisé lors de la prise de rendez-vous (adoption d'un animal, choix d'un animal, intégration d'un nouvel animal dans la famille, naissance d'un enfant ...). L'entretien dure environ 1h30. Ces prestations restent une activité de conseil et permettent au Client de faire des choix éclairés et/ou d'adopter les bons gestes pour qu'une situation nouvelle dans la famille soit vécue au mieux par l'animal (ou les animaux).

## 2.3 Séances collectives de sensibilisation

Le Vendeur proposera ces prestations sur différents lieux en tant qu'organisateur ou par l'intermédiaire d'une structure. Ces séances seront des apports théoriques sous forme pédagogique (échanges, observations de photos, vidéos ...) permettant de mieux connaître les espèces chien et chat et de mesurer les problématiques en jeu dans la relation de l'homme à l'animal. Elles s'adressent à des propriétaires, à de futurs propriétaires ou à des passionnés. Nos amis les animaux attendront sagement leur maître chez eux.

## Article 3 : Obligations du Vendeur :

Les obligations du Vendeur sont des obligations de moyens, mais il mettra tout en œuvre pour atteindre au mieux l'objectif déterminé avec le Client.

Cependant le Client ne pourra exiger de résultats, ceux-ci étant liés à l'implication du Client, mais aussi à l'animal, être vivant unique ayant son propre tempérament et sa propre histoire. Quelles que soient l'évolution du trouble et les suites éventuelles, le Vendeur ne pourrait être tenu pour responsable.

Le Vendeur s'engage à ne proposer que des méthodes respectueuses de l'animal.

Le Vendeur s'astreint au secret professionnel et s'engage à ne divulguer aucune information ou confidences relatives à la vie privée de son Client.

## Article 4 : Obligations du Client

Le Client s'engage à être présent à son domicile lors de l'arrivée du Vendeur. Tout retard éventuel serait donc déduit de la durée du rendez-vous.

Les conseils dispensés par le Vendeur sont strictement personnels et intimement liés à l'histoire de l'animal en question, à la famille dans laquelle il vit, à un problème à un moment donné. Ils ne peuvent en aucun cas s'appliquer de manière générale à un autre animal ou à une autre situation. Le Client s'engage à ne pas communiquer ces conseils à une tierce personne pour une autre situation, sous risque qu'ils soient contre-productifs.

## Article 5 : Réservations, annulations, tarifs et paiement

### 5.1 Réservation

Les demandes d'entretien peuvent se faire par e-mail, formulaire de contact, SMS ou téléphone.



## 5.2 Annulation

Le Client peut annuler l'entretien jusqu'à 24h à l'avance. Passé ce délai (sauf en cas de force majeure : événement familial, hospitalisation, ... sur présentation de justificatif) l'entretien sera dû et facturé (hors frais de déplacement). Le Client recevra une facture à régler dans les plus brefs délais par chèque bancaire ou virement bancaire.

## 5.3 Devis

Le client a la possibilité de demander un devis gratuit par mail. Les tarifs s'entendent nets en Euros (TVA non applicable – article 293 B du CGI). Le devis sera valable un mois, durant lequel le Client pourra choisir de contracter ou non. En vertu de l'article L121-20 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation d'une durée de 7 jours dès la signature du devis (si la prestation n'a pas débuté). Passé ce délai, tout entretien non annulé moins de 24h avant son exécution est considéré comme dû.

## 5.4 Tarifs

Tous les tarifs sont indiqués sur le site Internet <http://comportementaliste84.fr>. Le Client s'engage à prendre connaissance des tarifs avant toute réservation. Les prix sont exprimés en euros (TVA non applicable – article 293 B du CGI). Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les tarifs indiqués ne tiennent pas compte des frais de déplacement mentionnés sur le site qui sont à régler en supplément de la prestation. Un devis peut être demandé par le client.

## 5.4 Paiement

Le paiement par les personnes physiques (particuliers), pour des séances comportementales, Conseils ou collectives, devra être réglé intégralement à la fin de la séance, sauf accord exprès du Vendeur. Ce par chèque bancaire (à l'ordre de Ingrid DELAHOULIÈRE) ou espèces ou par virement bancaire. Dans le cas d'un virement bancaire, le règlement est dû avant le début de la prestation. Le paiement du forfait comportemental devra être réglé intégralement à la fin de la 1ère séance. Aucun remboursement ne sera effectué si le Client n'utilise pas la 2ème séance.

Le paiement par les personnes morales (structures publiques, associatives, professionnels ...) dans le cadre de séances collectives devra être réglé intégralement dans les 30 jours suivant la prestation. Ce par chèque bancaire (à l'ordre de Ingrid DELAHOULIÈRE) ou virement bancaire (article L441-10 du code de commerce).

En cas de retard de paiement, les pénalités de retard applicables sont fixées par le Vendeur à 10% du montant dû par jour de retard constaté. Ces pénalités sont exigibles dès que la date de règlement figurant sur la facture est dépassée, sans qu'un rappel soit nécessaire. 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 (Conformément aux articles L441-1 et L 441-10 du Code de commerce).

## [Article 6 : Photos, vidéos, témoignages](#)

Le Vendeur pourra proposer au Client de photographier ou filmer son animal. Ces photographies et vidéos pourront être exploitées et utilisées directement par le Vendeur,



sous toute forme et tout support, dans le monde entier, sans limitation de durée, intégralement ou par extraits (notamment presse, livre, vidéo, exposition, publicité, site Internet, réseaux sociaux, etc.)

Le Vendeur pourra proposer au Client de saisir sur des supports Internet des témoignages du Client pour témoigner du travail et des résultats obtenus dans le cadre des prestations.

### Article 7 - Incapacité de travail

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, le Vendeur se réserve le droit de modifier le calendrier de ses entretiens sans que ne puisse être exigé par le Client le versement d'indemnités.

Il est admis que le Vendeur se doit d'en avertir le Client dès que possible et dans les 24 heures de la date de survenance des événements par téléphone, SMS ou mail.

### Article 8 : Protection des données

Toutes les données concernant le Client (Nom, adresse, mail, numéro de téléphone informations concernant son animal) recueillies par le Vendeur dans l'exercice de ses fonctions (devis, factures), ne sont ni vendues, ni cédées à quiconque. La communication des données personnelles à un tiers n'est éventuellement faite que sur demande et autorisation explicite du Client.

Les coordonnées du Client pourront éventuellement être utilisées afin de l'informer de nouveaux produits ou prestations, sauf si le Client s'y oppose au moyen de tout support écrit. Dans le cas de communication groupée par mail, l'adresse mail du Client est toujours utilisée masquée (Cci).

La conservation des données personnelles du Client (sur logiciel fichier clients de devis et sur les factures) est au minimum de 5 ans (délai prévu par l'administration française). Les devis sont supprimés 1 an après la date d'émission.

Les données personnelles du Client pourront être modifiées ou supprimées, sur demande écrite du Client, au moyen de tout support, y compris numérique.

### Article 9 : Propriété intellectuelle

Tous les éléments relatifs au contenu des prestations (supports de présentations) et relatifs au site internet du Vendeur, <http://comportementaliste84.fr>, sont protégés par Copyright et restent la propriété intellectuelle exclusive du Vendeur. 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.



### Article 10 : Règlement des litiges

Les parties s'engagent, en cas de litige de quelque nature que ce soit, à tenter un règlement amiable. Dans le cas où un litige découlant de l'application des présentes conditions ne se réglerait pas à l'amiable, il relèverait du droit Français et des tribunaux français.

### Article 11 : Assurance

Le prestataire déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle.

