

Date de dernière mise à jour : 01/01/2025

Entre la Société, représentée par Charlène Blondeau., A l'écoute des Animaux – Charlène B (SIREN : 924 197 305 ; 1166 route de Loué 72350 Saint Ouen en Champagne, charleneb.kinesio@gmail.com ci-après le « Vendeur » ou la « Société ».

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de Services de la société, ci-après, « l'Acheteur », ou « le Client »

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

PREAMBULE

A l'écoute des Animaux – Charlène Blondeau est prestataire de Services liés au bien-être animal (kinésiologie animale, communication animale et éducation canine) à destination de propriétaires d'animaux de compagnies et de responsables de structures accueillant des animaux (élevages, refuges, zoos, centre de sauvegarde, etc.), présentés par l'intermédiaire de son site Internet (<https://www.alecoutedesanimaux-charleneb.fr>) et de ses réseaux sociaux. La liste et le descriptif des Services proposés par la Société peuvent être consultés sur les sites susmentionnés. Les Services proposés peuvent être réalisés en présence de l'animal (nommées « en présentiel ») ou non, auquel cas les séances se feront « à distance ».

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de Services proposés par le Vendeur. Cette vente intervient à la demande du Client, via le formulaire de contact accessible sur le site internet, un contact téléphonique ou un contact par mail.

Article 2 : Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les ventes de Services et sont partie intégrante du Contrat entre l'Acheteur et le Vendeur. Elles sont pleinement opposables à l'Acheteur qui les a acceptés avant de passer commande.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date de prise de rendez-vous ou de règlement par le Client. Ces CGV sont consultables sur le site Internet de la Société à l'adresse suivante : <https://www.alecoutedesanimaux-charleneb.fr>.

En passant commande, le Client déclare accepter sans réserve les termes de celle-ci ainsi que de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente. Ces dernières prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par le Vendeur.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage.

Sauf preuve contraire les informations enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Article 3 : Services

Les caractéristiques essentielles des Services et leurs prix respectifs sont mis à disposition de l'acheteur sur les sites Internet de la société. Conformément à l'Article L112-1 du Code de la consommation, le consommateur est informé, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, des prix et des conditions particulières de la vente et de l'exécution des Services avant toute conclusion du contrat de vente.

Aucune prestation de A l'écoute des Animaux – Charlène Blondeau ne remplace l'avis d'un professionnel de santé.

Article 4 : Mise en œuvre du Service

Le Client qui souhaite acheter un Service contacte le Vendeur, via le formulaire de contact accessible sur son site internet, réseaux sociaux, un contact téléphonique ou un contact par mail. Après échanges sur les Services proposés et les modalités de la prestation, il est convenu :

- Dans le cas d'une séance en présentiel, les parties s'entendent sur un créneau horaire pour la réalisation de la séance ;
- Dans le cas d'une séance à distance, le Client s'engage à régler le montant de la séance avant sa réalisation. Le Vendeur informe alors le Client du délai moyen de réalisation de la prestation, qui débute à la réception du paiement.

Dans les deux cas, ces actes valent pour confirmation de commande et entraînent l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

Le Client tiendra à la disposition du Vendeur toutes les informations nécessaires pouvant contribuer à la bonne réalisation de la prestation.

Après réalisation de la prestation, un compte rendu sera transmis au Client. Le Client s'engage à fournir au Vendeur une adresse e-mail ou un numéro de téléphone valide pour la transmission du compte-rendu. Aucun compte-rendu de séance ne sera transmis avant paiement total, sauf cas exceptionnels et accord préalable du Vendeur.

Article 5 : Tarifs

Les prix des Services vendus au travers des sites Internet sont indiqués en Euros Toutes Taxes Comprises (TTC) et précisément déterminés sur les pages de descriptifs des Services. Il en est de même pour les frais de déplacement.

Article 6 : Délais de livraison

Le Vendeur se réserve le droit de modifier et/ou reporter la date de livraison de la prestation. Tout report et/ou retard raisonnable ne pourra donner lieu au profit du Client à des indemnités, un remboursement de la prestation ou l'annulation de la commande.

La responsabilité du Vendeur ne peut en aucun cas être engagée lorsque le retard est imputable au Client, ou qu'il est lié à un cas de force majeure, conformément aux dispositions de l'Article 1218 du code civil.

Article 7 : Paiement

Le paiement est exigible à la suite de chaque rendez-vous pour les séances individuelles et à la première séance pour les forfaits en présentiel. En cas de retard de paiement, une pénalité de 3 fois le taux d'intérêt légal sera appliquée, à laquelle s'ajoutera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€. Pour les prestations à distance, le paiement est exigible à la commande.

Le Client peut effectuer le règlement par virement bancaire, chèque bancaire ou espèces pour les prestations en présentiel. Pour les prestations à distance, un paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est proposé par un prestataire de paiement, en plus du virement bancaire. Conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise le Vendeur à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué. Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la Vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée. Seulement en accord avec le Vendeur, le règlement pourra être effectué en plusieurs fois, dont les modalités sont à définir avec le Client.

Article 8 : Remboursement

Le Client reconnaît être informé que ces méthodes ne sont pas une science exacte et que des erreurs, voire une absence de résultat, demeurent possibles. Aucune demande de remboursement ne pourra être sollicitée sur la seule allégation que le compte-rendu de séance contient des erreurs ou une absence de réponse à certaines questions ou que la séance n'a pas montré d'effet positif sur l'animal. Pour les séances en présentiel, le Client est tenu d'arriver à l'heure convenue lors de la réservation. Tout retard supérieur à quinze minutes, sans que le Vendeur en soit prévenu dans des délais raisonnables, vaudra annulation de la séance et le montant de la séance ainsi que les éventuels frais de déplacement seront

dus. Le Vendeur s'engage à prévenir le Client en cas de retards éventuels dans un délai raisonnable (conditions de circulation ralentie, durée importante de la précédente séance, etc.). En cas d'impossibilité pour le Client d'être présent au moment convenu, il devra prévenir le Vendeur au plus tard 48 heures avant le rendez-vous. Un nouveau créneau sera défini entre le Vendeur et le Client, selon les délais d'attente du Vendeur. Si le Vendeur n'a pas été prévenu au plus tard 48 heures avant la séance, la Prestation sera considérée comme annulée et le montant de la séance ainsi que les éventuels frais de déplacement seront dus.

Pour les séances réalisées à distance, un remboursement pourra être effectué, à la demande du Client, dans le cas où l'animal refuse à 3 reprises la séance. Si le Vendeur prend un retard de 20 jours ou plus sur les délais annoncés à la réservation, hors jours chômés, le Client peut demander au Vendeur une annulation de la commande et un remboursement, tant que la prestation n'a pas été réalisée.

Article 9 : Garanties

Pour l'accomplissement des prestations, le Vendeur s'engage à donner ses meilleurs soins, conformément aux règles de l'art, tant par la rapidité d'action, que par le résultat.

Le Vendeur s'engage à conserver strictement confidentielles les données du Client, informations, et tout document de quelques natures qu'ils soient, et dont il pourrait avoir connaissance à l'occasion du présent contrat.

Le Vendeur s'astreint au secret professionnel dans le cadre de son activité et s'engage à ne divulguer aucune information ou confidence relative à la vie privée de son Client. Les seules informations qui pourraient être partagées dans l'objectif de participer à la publicité du Vendeur (photographie de l'animal, description rapide de la problématique) ne le seraient qu'après accord écrit ou verbal du Client.

La responsabilité du Vendeur ne peut être engagée, en raison d'une interception ou d'un détournement des informations lors du transfert des données, notamment par Internet.

Article 10 : Limites d'intervention

Le Vendeur se réserve le droit de refuser et/ou cesser l'exécution de toute prestation convenue si :

- Le Vendeur juge que le comportement de l'animal met en danger sa sécurité (En cas de morsure ou blessure de l'animal détenu par le Client sur le Vendeur, le propriétaire de l'animal devra prendre en charge, par l'intermédiaire de son assurance, les frais entraînés par l'accident) ;
- Le Client fait preuve de brutalité ou de violence envers son animal ;
- Le Vendeur juge que l'animal nécessite un diagnostic et/ou des soins vétérinaires avant de réaliser une séance ;
- La demande du Client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur ou jugée irrespectueuse des dimensions physiques, mentales et émotionnelles de l'animal ;
- La distance d'intervention est jugée trop importante pour une prestation en présentiel ;
- Le Vendeur juge qu'il est arrivé à la limite de ses compétences.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Dans le cas d'un refus d'intervention ou d'une cessation de la prestation, aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le Client, seules les sommes déjà versées au titre de paiement seront dues.

Article 11 : Délai de rétractation

Conformément aux dispositions de l'Article L 221-5 du Code de la consommation, l'Acheteur dispose du droit de se rétracter sans donner de motif, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de règlement par le Client. Le droit de rétractation peut être exercé en contactant la Société par mail (charleneb.kinesio@gmail.com), au moins 48 heures avant le jour de la prestation, et en mentionnant sans ambiguïté sa décision de rétractation. Un modèle est mis à disposition ci-dessous. Le remboursement prendra alors effet avant un délai légal de quatorze jours.

Conformément à l'Article L221-18 du code de la Consommation, le droit de rétractation de l'Acheteur ne peut être exercé si la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation ou dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. Lors de la réservation, si le Vendeur indique que la Prestation sera réalisée dans un délai de quatorze jours ou moins, l'Acheteur renonce sans réserve à son droit de rétraction.

Modèle de rétraction mis à disposition :

À ..., le ... (lieu et date)

Madame, En vertu de l'Article L 221-18 du code de la consommation, je souhaite exercer mon droit de rétractation et annuler ma commande.

Je vous saurais gré de me rembourser la somme de ... euros, pour la prestation ... (type de prestation), que je vous ai versée lors de ma réservation le ... (date de la réservation) dans les 14 jours suivant la réception de ce courrier.

Je vous prie de trouver ci-joint ... (coordonnées bancaires, adresse postale, ... selon le moyen de paiement utilisé lors de la réservation, pour que le Vendeur puisse procéder au remboursement)

... Nom et prénom et adresse complète de l'Acheteur

Article 12 : Réclamations et médiation

En cas de litige entre le Client et la Société, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'Article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité

de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'Article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

www.mediateur-consommation-smp.fr

Société Médiation Professionnelle - Alteritae

5, rue Salvaing 12000 Rodez



SOCIÉTÉ MÉDIATION PROFESSIONNELLE
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Article 13 : Droits de propriété intellectuelle

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du Vendeur. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

Article 14 : Force majeure

L'exécution des obligations du Vendeur au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Le Vendeur avisera le Client de la survenance d'un tel événement dès que possible.

Article 15 : Nullité et modification du contrat

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties.

Article 16 : Protection des données personnelles

Le site <https://www.alectoutedesanimaux-charleneb.fr> ne collecte aucune donnée personnelle à l'insu du visiteur. Les renseignements fournis par le visiteur dans le formulaire de contact sont utilisés uniquement à des fins de contact entre A l'écoute des Animaux – Charlene Blondeau et ledit visiteur. L'utilisateur fournit ces informations en toute connaissance de cause, notamment lorsqu'il procède par lui-même à leur saisie. Ces données ne sont ni cédées ni vendues à des tiers.

Article 17 : Droit applicable et clauses

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français. La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des présentes conditions générales de vente.