

# Conditions Générales de vente 7 o'poil®

## Article 1<sup>er</sup>

Les conditions générales de vente, nommées CGV, décrites ci-après ont pour fonction de déterminer les droits et obligations des parties et de régir la relation reliant Francesca Nobile, Cynologiste™ pour 7 o'poil®, et ses clients, dans le cadre de la vente de prestations de services.

**A défaut de la signature de ces Conditions générales de vente par le client, celles-ci s'appliquent de plein droit dès lors qu'un rendez-vous a été convenu avec Francesca Nobile, Cynologiste™ pour 7 o'poil®.**

Ci-après, le prestataire fait référence à Francesca Nobile, Cynologiste™ pour 7 o'poil® et le client à la personne morale ou physique qui a fait appel à ses prestations de services. L'animal désigne le chien ou le chiot en règle, propriété du client. Le système fait référence au foyer du client dans laquelle évolue l'animal.

## Article 2 : Règle de déontologie

En tant que Cynologiste™ diplômée, Francesca Nobile est signataire de la charte de déontologie des Cynologistes™ et s'engage à la respecter.

## Article 3 : Domaine d'intervention

En tant que Cynologiste™, Francesca Nobile intervient auprès des clients pour harmoniser leur relation avec leur(s) chien(s), les conseille et les aide concernant l'éducation et le comportement de leur(s) chien(s) et les accompagne pour renforcer leur relation Homme-chien. Les interventions possibles sont : l'activité de conseil concernant l'éducation et le comportement de leur chien, la démonstration de l'exercice d'éducation et de rééducation, les séances d'éducation et de rééducation (individuelles ou collectives) réalisées en milieu extérieur ou à domicile du client.

Le Cynologiste™ ne peut se substituer au vétérinaire, de ce fait aucune prescription médicamenteuse ne sera faite.

## Article 4 : Cadre des rendez-vous

Les lieux des rendez-vous peuvent varier en fonction des demandes du client. Ils peuvent se faire à domicile du client ou en extérieur. Le client garantit que le(s) chien(s) est à jour de sa vaccination et de sa vermifugation. Si le(s) chien(s) est porteur de maladie(s) ou a un traitement médical, le client s'engage à le faire savoir à Francesca Nobile. Le carnet de santé peut être demandé. En cas de doute sur la santé du (des) chien(s), le prestataire se donne le droit de reporter la séance et de demander au client de faire un bilan chez son vétérinaire.

La méthode de travail utilisée par Francesca Nobile - 7 o'poil®, est basée sur le renforcement positif et est basée sur la collaboration avec le chien. Tout le processus d'éducation et de rééducation se fait avec des méthodes respectueuses et dans le respect du bien être et de l'intégrité physique, psychique et émotionnelle de l'animal. Seuls les colliers plats et les harnais sont acceptés lors des rendez-vous entre le prestataire et le client, aucun collier étrangleur, à pointes, électrique ou tous autres outils coercitifs sont acceptés. Les laisse enrouleurs ne sont pas les bienvenues pour des mesures de sécurité. En cas de manquement à cette règle, le prestataire se réserve le droit de mettre fin au rendez-vous.

Durant les séances, le client reste présent. Ainsi la responsabilité de son chien est en totalité à sa charge pendant la séance et le reste du temps. Le chien pourra être lâché seulement après accord du prestataire et durant ce temps en liberté, le chien reste à la charge du client. Le prestataire ne pourra donc être tenu comme responsable en cas de quelconque accident concernant son chien ou étant provoqué par celui-ci. En cas de blessure du chien, seule la responsabilité du client pourra être mise en cause.

**Dans le cas d'un chien potentiellement agressif, avec ou non cas de morsure sur humain, le client devra museler son chien avant et lors du rendez-vous avec le prestataire afin de garantir la sécurité de tous.**

Le prestataire se réserve le droit de cesser ou annuler toute prestation notamment si : la demande du client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur ; l'animal n'est pas à jour de ses vaccins ; l'animal n'est pas à jour de sa protection antiparasitaire externe ou interne ; le chien n'est pas couvert par la responsabilité civile de son propriétaire ; le chien est malade ; le client fait preuve de brutalité ou violence envers son animal ; le client utilise des outils coercitifs et ne peut fournir lors

de la séance d'autres outils de travail (collier plat, harnais) ; utilise des méthodes d'éducation contraires à celles qui sont dispensées par le prestataire ; manque de respect à Francesca Nobile – 7 o'poil®. Cette liste n'est pas exhaustive. En cas d'annulation d'intervention ou d'interruption de la prestation de la part du prestataire, aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le client

#### Article 5 : Séance d'éducation, de rééducation et bilan comportemental

Chaque séance commence par une anamnèse qui permet de faire le point sur le chien, sa personnalité, ses comportements, ses possibilités, l'éducation reçue et les objectifs et possibilités du client. A l'issue de cette anamnèse, le prestataire propose un protocole éducatif visant à répondre aux objectifs du client. Le prestataire se réserve le droit d'apporter des conseils supplémentaires que ceux voulus par le client s'il juge ceux-ci comme étant importants dans le cadre du protocole éducatif. Le protocole éducatif est adapté à chaque chien, binôme et foyer. Il est perfectionné au fil des séances réalisées avec le prestataire. Le suivi du protocole éducatif est assuré sur un mois si le client reste engagé et continue les séances avec le prestataire et le travail au quotidien. Le client peut à tout moment prendre de nouveaux rendez-vous avec le prestataire ou mettre fin à la collaboration. Le client est tenu d'appliquer les conseils et le protocole éducatif donné par le prestataire afin d'obtenir des résultats. **En cas d'arrêt du travail de la part du client ou s'il cesse la collaboration avec le prestataire, ce dernier ne pourra être tenu comme responsable de la dégradation ou du manque de résultats du protocole éducatif.**

Le protocole éducatif est un ensemble de conseils, d'exercice à mettre en place au quotidien qui permet d'obtenir des résultats en matière d'éducation et de rééducation canine. **Le fait que le client choisisse ou non de débiter ce protocole sans jamais le mener à son terme n'est pas de la responsabilité du prestataire.** Ce dernier ne peut donc être tenu comme responsable. Ainsi, les recommandations orales et écrites données par le prestataire doivent être scrupuleusement suivies et sans écart. Toute initiative prise par le client, sans accord écrit par le prestataire, n'engage que le client. Le prestataire ne pourra être tenu comme responsable des conséquences liées à l'initiative du client.

Le client s'engage à tenir au courant le prestataire des progrès, difficultés, régressions, avancement des exercices pendant la durée effective du suivi et entre les séances. Tout arrêt du protocole par le client engage un arrêt du suivi ainsi que de la distribution du protocole. Le prestataire ne pourra être tenu responsable de l'état dans lequel le travail a été arrêté et des conséquences que cela pourrait avoir sur le client et sur son chien.

#### Article 6 : Protocole et fiches conseils

Les protocoles et fiches conseils fournis au client sont la propriété intellectuelle de Francesca Nobile - 7 o'poil®, au titre de droit d'auteur. Ils ne peuvent être copiés, reproduits, diffusés sans son autorisation écrite.

Du fait de l'étude de chaque situation de manière individuelle, les exercices proposés et conseils donnés ne sont valables et applicables que pour le client et son animal et ne sauraient être bénéfiques dans une autre situation. Toute tentative de translation des conseils ou protocoles donnés par Francesca Nobile à un autre problème ou à un autre individu est formellement déconseillé et ne relèvera en aucun cas de la responsabilité du prestataire.

#### Article 7 : Tarification et paiement

La durée des séances dépend des objectifs fixés, de l'application du protocole éducatif et de l'assiduité du client. Les tarifs sont indiqués sur le site internet dans la rubrique « Tarifs » :

[www.7opoil.com](http://www.7opoil.com)

**Le client s'engage à régler le montant total demandé (prix de la séance et des frais éventuels de déplacement stipulé par oral lors de la prise de rendez-vous).**

Le règlement peut être demandé à l'avance (forfait ou séances devant se dérouler plus de 3 semaines après la confirmation), ou le jour même du rendez-vous. Dans le cas de paiements d'avance, ceux-ci sont encaissés entre 48h00 et 72h00 avant la première séance. Le prestataire s'engage à une totale transparence et peut fournir immédiatement le calcul du trajet réalisé avec Mappy. Le règlement peut s'effectuer en espèces ou par chèque à l'ordre de 7 'opoil. Une facture peut être fournie sur demande. L'encaissement des chèques peut être échelonné sur demande et sous réserve de l'accord de Francesca Nobile. En cas de retard ou défaut de paiement qu'il soit total ou partiel, le client se verra attribué une pénalité de retard égale à 10%. A cela s'ajoutera un supplément de 40€ au titre des frais de recouvrement

**Tout rendez-vous annulé moins de 48h00 à l'avance sans justificatif médical sera dû et facturé (hors frais de déplacement).**

**Il en est de même si le client ne se présente pas au rendez-vous convenu, le prix de la séance et des frais de déplacement seront dûs et facturés.**

En cas d'arrêt du processus d'éducation avant la fin du forfait par le client, aucun remboursement ne pourra être exigé. Sans nouvelle du client les deux mois suivant l'annulation, le prestataire considèrera le programme comme étant abandonné de manière définitive. Aucune somme ne sera reversée. En cas de maladie ou de décès du chien empêchant la poursuite des cours, le forfait peut être transposé à un autre chien propriété du client ou de son entourage, sous réserve d'acceptation de la part de Francesca Nobile. Un certificat vétérinaire pourra être exigé pour justification.

#### Article 8 : Obligations du prestataire

**Le prestataire n'est en aucun cas tenu d'une obligation de résultats.** Son obligation est une obligation de moyens, c'est-à-dire qu'il met tout en œuvre pour conseiller et accompagner les clients suite à leur demande.

Lors du premier contact, le prestataire s'engage à communiquer précisément les tarifs en vigueur, ainsi que le déroulement du bilan et des séances et les méthodes utilisées.

Dans le cas où la situation présenterait dépasserait les limites de compétence de Francesca Nobile, cette dernière s'engage à tenter de trouver un professionnel susceptible d'aider les clients. Le suivi et la responsabilité du prestataire s'arrêtent dès lors que les coordonnées du professionnel ont été communiquées au client ou que les motifs de l'incapacité de travail ont été expliqués par voie orale ou écrite au client. Francesca Nobile - 7 o'poil® est soumise au secret professionnel dans le cadre de son activité et s'engage à ne divulguer aucune information sur ses clients.

Si le prestataire est en retard à une séance (domicile du client ou extérieur), il s'engage alors à rattraper la durée du retard suite à la séance prévue ou lors d'une séance future.

#### Article 9 : Obligations du client

Le client a obligation de fournir au prestataire toutes les informations que ce dernier juge nécessaires, et cela tout au long du suivi. Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable des conséquences imputables à des omissions. **Le client a obligation de régler la totalité des séances qui ont été effectuées à la date indiquée par le prestataire.**

**Le client est tenu d'annoncer minimum 48 heures à l'avance l'annulation de son rendez-vous.**

**Si cette démarche n'est pas effectuée, le rendez-vous devra alors être réglé en totalité** (hors frais de déplacement). Les annulations se font par téléphone (appel) ou par mail, elles sont effectives qu'après confirmation par Francesca Nobile.

**Si le prestataire s'est déplacé jusqu'au lieu de rendez-vous (domicile du client ou en extérieur) et que le client annule ou n'est pas présent, ce dernier devra alors régler la totalité de la séance (prix de la séance et des frais de déplacement).**

Si le client est en retard au rendez-vous (qu'il soit à domicile du client ou en extérieur), la durée du retard sera alors décomptée de la durée prévue pour la séance.

Lorsque le suivi est accepté par le client, celui-ci s'engage à réaliser les protocoles éducatifs donnés par Francesca Nobile, comme indiqué dans l'article 5. Le client s'engage, lors d'un rendez-vous pris avec le prestataire à appliquer des méthodes respectueuses avec le(s) chien(s) lors des séances et au quotidien avec son (ses) chien(s). Si le client exerce des méthodes irrespectueuses vis-à-vis son animal, et ce contre l'avis du prestataire, le prestataire ne pourra être tenu comme responsable des conséquences liées à cela.

Concernant les photos et/ou vidéos prises lors des séances par Francesca Nobile - 7 o'poil®, le client donne l'autorisation de les utiliser sans dévoiler son nom. Si le client ne souhaite pas que ces photos et/ou vidéos soient utilisées et diffusées par le prestataire, il devra l'en informer par écrit avant la séance.

#### Article 10 : Règlement des litiges

Les parties s'engagent, en cas de litige de quelque nature que ce soit, à tenter un règlement amiable. Les parties s'engagent à faire leur possible pour que cette conciliation ait toutes les chances d'aboutir, notamment en faisant preuve de bonne foi.