



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



## Article 1 – Généralités

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

## Article 2 – Réservation, tarifs et paiement

### 2.1 Réservation et paiement

Les inscriptions se font obligatoirement sur le site de réservation en ligne. L'intégralité du règlement doit être effectuée dans un délai maximale de 7 jours.

### 2.2 Tarifs

Le client s'engage à prendre connaissance des tarifs avant toute réservation. Les prix sont exprimés en euros.

### 2.3 Retard ou défaut de paiement

Tout retard ou défaut total ou partiel de paiement donnera lieu à versement par le client d'une pénalité de retard exigible sans rappel, au taux de 10% par jour de retard (lutte contre les retards de paiement/ art. 53 de la loi NRE). Cette pénalité est calculée sur le montant restant dû et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En cas de retard de paiement, une pénalité de 10 % par jour de retard sera appliquée.

## Article 3 – Annulation et modification

Toute modification ou annulation de la prestation devra faire l'objet d'une demande par le client par mail, sms ou téléphone et prendra effet après accord exprès de **Mélanie Rouby**.

Aucune prestation ne pourra être annulée pour des raisons météorologiques à l'initiative des participants. C'est uniquement **Mélanie Rouby** qui pourra juger si la prestation doit être annulée en cas de mauvaises conditions climatiques ou par manque de participants.

Toute séance annulée moins de 48 heures à l'avance sans justificatif médical est due et facturée pour un montant minimal de 35€. Toute somme déjà versée restera acquise au Prestataire.

En cas d'annulation d'un entraînement mantrailing, **Mélanie Rouby** se réserve le droit de ne pas vous restituer votre règlement, mais de reporter votre inscription sur une prochaine séance et cela quelque soit le délai. Tout entraînement mantrailing annulé moins de 48 heures à l'avance sera entièrement dû et non reporté et cela quelque soit le motif.

Dans le cadre des stages mantrailing, quelque soit le motif, si l'annulation par le client intervient plus de 8 semaines avant le début du stage, le règlement sera restitué. Si l'annulation par le client intervient entre 8 et 4 semaines avant le début du stage et que **Mélanie Rouby** a trouvé un remplaçant, le prix du stage sera entièrement restitué. Dans le cas contraire, sans remplaçant, **Mélanie Rouby** se réserve le droit de conserver 50% du prix total du stage. Si l'annulation par le client intervient moins de 4 semaines avant le début du stage et que **Mélanie Rouby** a trouvé un remplaçant, **Mélanie Rouby** se réserve le droit de conserver une somme de 50€ pour frais de gestion d'annulation. Dans le cas contraire, sans remplaçant, **Mélanie Rouby** se réserve le droit de conserver la totalité du prix du stage.

## Article 4 – Cadre des rendez-vous

Les séances seront réparties entre cours théorique et cours pratique. La répartition sera laissée à l'appréciation de **Mélanie Rouby**.

La méthode de travail est basée sur la coopération du chien. Tout le processus se fera dans le respect de l'intégrité physique et psychique de l'animal.

Lors des séances, seuls les colliers plats et harnais sont acceptés. Les colliers étrangleurs ou à pointes ne sont pas les bienvenus.

## Article 5 – Nature des obligations du Prestataire

Les prestations de services offrent une garantie de moyens mais les résultats restent étroitement liés à l'investissement et au travail du client réalisé de son côté, entre chaque séance. L'implication du client est une absolue nécessité quand à la résolution du problème et il demeure seul responsable des résultats du coaching et de ses conséquences, que les objectifs de départ soient atteints ou non.

## Article 6 – Obligations du client

Le client a obligation de fournir à **Mélanie Rouby** toutes les informations que ce dernier juge nécessaires, et cela tout au long du suivi.

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

Le client doit être détenteur d'une responsabilité civile qui couvre les dommages corporels et matériel que pourrait causer son chien.

Le chien doit être exempt de maladie contagieuse. Tout problème de santé connu doit être indiqué de façon claire et explicite. En cas de doute ou de suspicion de maladie, un bilan vétérinaire pourra être demandé. Le client restera le seul responsable des conséquences liées au non-respect de ce point.

Le client doit communiquer tous les risques que peut présenter son chien dans tous les domaines, notamment du point de vue caractériel et physiologique.

Le client s'engage à :

- Ne pas donner la ration de nourriture juste avant de se présenter à la leçon (pour éviter les torsions d'estomac et pour avoir un chien motivé).
- Détendre correctement son chien avant le début de la leçon.
- Arriver avec le matériel nécessaire à la séance, préalablement défini avec l'éducateur.
- Poursuivre le processus d'éducation chez lui, selon les conseils de l'éducateur.

**Mélanie Rouby** ne pourra être tenue pour responsable des conséquences imputables à des omissions.

Le client s'engage à bannir tout matériel et toute technique basé sur la douleur/l'intimidation/la peur/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 reconnaît également être informé du fait que cela serait contre-productif vis-à-vis des solutions abordées lors du coaching. En cas de non-respect de cet engagement, le client ne saurait tenir le coach pour responsable en cas d'inefficacité du coaching ou d'aggravation du problème.

## Article 7 – Souscription à un forfait

En cas d'arrêt du processus d'éducation avant la fin du forfait, si le client décide de ne pas effectuer la totalité des cours pour quelque raison que ce soit, aucun remboursement de tout ou partie du forfait ne pourra être exigé. De même qu'aucun remboursement des séances déjà effectuées ou perdues ne sera envisageable.

Sans nouvelles du client pendant 2 mois, le programme sera considéré comme abandonné. Aucune somme ne sera reversée. En cas d'interruption du programme à l'initiative du client pour cause majeur ou maladie, le forfait ne sera pas remboursé mais les séances pourront reprendre dès que le client pourra à nouveau se rendre disponible.

## Article 8 – Chien mordeur ou catégorisé

En cas de consultation pour agressions sur humain, le chien devra être en règle vis-à-vis de la loi « chien mordeur » si une ou plusieurs morsures ont déjà eu lieu. Dans le cas contraire, le client ne saurait tenir le coach pour responsable.

Le chien devra, dans ce cas, être muselé avec une muselière de taille adaptée type panier (de préférence BASKERVILLE). Les consignes de sécurité indiquées par **Mélanie Rouby** avant la consultation devront être respectées à la lettre.

En cas de mise en danger de **Mélanie Rouby**, et des éventuelles personnes l'accompagnant, une plainte pourra être déposée et un signalement sera fait en commissariat et en mairie.

En cas de consultation pour un chien catégorisé, le client devra être en règle vis-à-vis de la loi sur les chiens « dits dangereux », de catégorie 1 à 2.

## Article 9 – Propriété intellectuelle

Les fiches-conseils, les photos et vidéos données au client sont la propriété intellectuelle de **Mélanie Rouby** au titre de droit d'auteur. Elles ne peuvent donc être copiées ou diffusées sans son autorisation écrite.

## Article 10 – Photos et vidéos

Le client autorise **Mélanie Rouby**, à éventuellement le photographier et le filmer, ainsi que son chien, et à utiliser leur image.

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 **Mélanie Rouby**, en qualité de chef d'entreprise, à fixer, reproduire et communiquer au public les photographies et/ou vidéos prise dans le cadre de la présente. Les photographies et vidéos pourront être exploitées et utilisées directement par **Mélanie Rouby**, sous toute forme et tout support connu et inconnu à ce jour, dans le monde entier, sans limitation de durée, intégralement ou par extraits (notamment presse, livre, vidéo, exposition, publicité, site Internet, réseaux sociaux, etc).

**Mélanie Rouby** s'interdit expressément de procéder à une exploitation des photographies et/ou des vidéos susceptibles de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation, et s'interdit également de les utiliser dans tout support à caractère pornographique, raciste, xénophobe ou tout autre exploitation préjudiciable.



## Article 11 – Incapacité de travail

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, **Mélanie Rouby** se réserve le droit de rompre le présent contrat et/ou de modifier le calendrier en cours sans que ne puisse être exigé par le client le versement d'indemnités. Il est admis que **Mélanie Rouby** se doit d'en avertir le client dès le premier jour ouvrable de son incapacité.

## Article 12 – Assurance

Le prestataire déclare avoir une assurance responsabilité civile professionnelle.

TVA non applicable, art. L. 223-3 du CIBS