

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE | CONSEIL EN COMPORTEMENT

En vigueur au 11/10/2023

### ARTICLE 1 | Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services Conseil en comportement (les « Services ») suivants : Le bilan comportemental, l'accompagnement à l'adoption, l'accompagnement au changement de vie, l'aménagement de l'environnement, le coaching personnalisé tels que proposés par la Comportementaliste félin aux Propriétaires non professionnels (« Les Propriétaires ou le Propriétaire ») sur le site [nadegecomportementchat.fr](http://nadegecomportementchat.fr).

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet [nadegecomportementchat.fr](http://nadegecomportementchat.fr). Le Propriétaire est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un service est de la seule responsabilité du Propriétaire.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site [nadegecomportementchat.fr](http://nadegecomportementchat.fr) et prévaudront sur toute autre document. Le Propriétaire déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en signant et paraphant ce document avant la mise en œuvre de la prestation.

Les coordonnées de la Comportementaliste félin sont les suivantes :

Nadège Trouvé 60 rue Robespierre 91300 Massy

Mail : [nadega.comportementaliste@gmail.com](mailto:nadega.comportementaliste@gmail.com) | Téléphone : +33765804419

Numéro d'immatriculation SIREN : 923979595

### ARTICLE 2 | Présentation des Services

Le bilan comportemental comprend l'échange sur la ou les problématiques rencontrées, la visite du lieu de vie et de l'environnement de l'animal, l'échange sur les relations entre les individus humains et animaux, l'analyse de la situation, les recommandations à mettre en place.

La séance dure 2h durant laquelle la Comportementaliste félin pose toutes les questions nécessaires à la compréhension de la situation. Un compte-rendu détaillé est envoyé par email au Propriétaire dans un délai maximum de 5 jours après la séance. Un suivi de 2 mois est proposé avec un point d'étape à 3 semaines/1 mois sous forme de rdv téléphonique.

L'accompagnement à l'adoption comprend l'échange sur la structure familiale, la visite du lieu de vie, le partage de connaissances sur l'animal, les aménagements à mettre en place.

La séance dure 1h30 durant laquelle la Comportementaliste félin pose toutes les questions nécessaires à des recommandations adaptées. Une synthèse des conseils est envoyée par email au Propriétaire dans un délai maximum de 5 jours après la séance. Un suivi de 2 mois est proposé avec un point d'étape à 3 semaines/1 mois sous forme de rdv téléphonique.

L'accompagnement au changement de vie comprend l'échange sur la future structure familiale, la visite du futur lieu de vie si possible, le partage de connaissances sur l'animal, les aménagements à mettre en place.



La séance dure 1h30 durant laquelle la Comportementaliste félin pose toutes les questions nécessaires à des recommandations adaptées. Une synthèse des conseils est envoyée par email au Propriétaire dans un délai maximum de 5 jours après la séance. Un suivi de 2 mois est proposé avec un point d'étape à 3 semaines/1 mois sous forme de rdv téléphonique.

L'aménagement de l'environnement comprend la visite du lieu de vie , le partage de connaissances sur l'animal, les aménagements à mettre en place.

La séance dure 1h30 durant laquelle la Comportementaliste félin pose toutes les questions nécessaires à des recommandations adaptées. Une synthèse des conseils est envoyée par email au Propriétaire dans un délai maximum de 5 jours après la séance. Un suivi de 2 mois est proposé avec un point d'étape à 3 semaines/1 mois sous forme de rdv téléphonique.

Le coaching personnalisé est un échange personnalisé sur un sujet choisi par le Propriétaire (hors comportements gênants). Il dure 1h et se déroule exclusivement en visio conférence.

Les Services s'effectuent tous les jours entre 9h et 19h prioritairement au domicile du Propriétaire. Une consultation est également possible en visio conférence dans certains cas. Ils sont proposés dans l'Ile-de-France.

## ARTICLE 3 | Réservation

Les réservations des Services se font au choix du Propriétaire :

- Par mail : [nadege.comportementaliste@gmail.com](mailto:nadege.comportementaliste@gmail.com)
- Par téléphone : 07 65 80 44 19
- Via le formulaire de contact : [nadegecomportementchat.fr/contact/](https://nadegecomportementchat.fr/contact/)

La Comportementaliste félin s'engage à un délai de réponse n'excédant pas 24h durant ses jours travaillés (hors congés). Un échange, idéalement par téléphone, permet de cerner les besoins du Propriétaire, d'établir un devis et de fixer une date de rendez-vous, sous réserve de validation du devis.

L'essentiel de la relation contractuelle entre la Comportementaliste félin et le Propriétaire est constitué du devis et des CGV.

## ARTICLE 4 | Tarifs et Frais

Les Services sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site [nadegecomportementchat.fr](https://nadegecomportementchat.fr) lors de la prise de rendez-vous avec la Comportementaliste félin. Les prix sont exprimés en Euros et ne sont pas soumis à la TVA conformément à l'article 293B du code général des impôts pour le statut Entreprise Individuelle.

Ces tarifs sont susceptibles d'être modifiés et seront mis à jour sur le site [nadegecomportementchat.fr](https://nadegecomportementchat.fr)

Un devis est établi lors du premier contact entre la Comportementaliste félin et le Propriétaire pour une validité de 60 jours à la date d'émission. Des frais kilométriques A/R seront facturés pour toute prestation au-delà de 10 km de Massy au tarif de 0,67 €/km. Les frais de stationnement éventuels seront à la charge du Propriétaire.

## ARTICLE 5 | Paiement

Le paiement demandé au Propriétaire correspond au montant total de la prestation indiqué sur le devis, y compris les frais. Il se fait par chèque, espèces ou virement à la fin de la séance de conseil en comportement.

Une facture est établie par la Comportementaliste félin et envoyée par email au Propriétaire dans un délai de 5 jours à compter de la fin de prestation.



## ARTICLE 6 | Modifications et Annulation

Le Propriétaire dispose d'un délai de 14 jours à compter de la date de signature du devis pour faire usage de son droit de rétractation. Sauf si le Propriétaire accepte que la prestation soit exécutée avant la fin de délai de rétractation.

En cas d'annulation ou de modification de la prestation, le Propriétaire s'engage à prévenir la Comportementaliste félin au plus tard la veille de la prestation par téléphone ou WhatsApp. L'annulation ou la modification est alors sans frais pour le Propriétaire. Le Propriétaire devra prendre en charge les frais kilométriques en cas d'annulation ou de modification le jour même de la prestation.

## ARTICLE 7 | Engagements du Propriétaire

Le Propriétaire s'engage à communiquer à la Comportementaliste félin toutes informations utiles à l'analyse de la situation. Tout rendez-vous pour un bilan comportemental devra être précédé d'un rdv vétérinaire afin d'écarter toute raison médicale du comportement gênant.

Durant la séance, des questions sur la gestion quotidienne de l'animal ainsi que sur les relations entre le chat et les membres de la famille pourront être posées. Idéalement, tous les membres de la famille devront être présents. Le Propriétaire a la possibilité de contacter la Comportementaliste félin durant le suivi de 2 mois pour toutes questions entre 9h et 19h du lundi au samedi, par mail, téléphone ou par WhatsApp.

Pour une séance à domicile, la Comportementaliste félin devra avoir accès à l'ensemble de l'environnement du chat. Le Propriétaire s'engage à accueillir la Comportementaliste félin dans un environnement conforme aux normes de sécurité et de salubrité. Dans le cas contraire, la Comportementaliste félin se réserve le droit de quitter le lieu, les frais kilométriques restant à la charge du Propriétaire.

Pour une séance en visioconférence, le Propriétaire devra s'assurer d'avoir une bonne connexion internet pour permettre une séance qualitative. En amont du rendez-vous, des vidéos des comportements du chat et de son environnement devront être envoyées à la Comportementaliste félin. Le Propriétaire devra pouvoir également se déplacer dans le logement pour permettre à la Comportementaliste félin une visualisation de l'environnement.

## ARTICLE 8 | Responsabilités du Comportementaliste félin et Garanties

Le rôle de la Comportementaliste félin est de déceler ou prévenir les comportements jugés gênants par le Propriétaire. Après analyse de la situation, elle préconise des aménagements pour que chacun trouve l'équilibre et l'harmonie au quotidien.

La Comportementaliste félin s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la continuité et la qualité des Services qu'elle propose, et souscrit à ce titre une obligation de moyens.

Toutes les recommandations seront basées sur des méthodes positives, non coercitives pour garantir le bien-être de l'animal. Les prestations sont réalisées au domicile du Propriétaire ou en visio conférence dans le respect de sa vie privée et en toute confidentialité.

En cas d'impossibilité exceptionnelle de la Comportementaliste félin d'honorer sa prestation, le Propriétaire sera prévenu dans les plus brefs délais. Le report de la séance sera alors proposé au Propriétaire.



## ARTICLE 9 | Assurance et Conformité

La Comportementaliste félin est couverte par une assurance Responsabilité civile professionnelle à la MACIF, contrat n°18225269, pour ses activités de comportementaliste animalier et garde d'animaux de compagnie. Conformément à l'article L214-6-1 du Code Rural et de la Pêche Maritime, la Comportementaliste félin est titulaire de l'ACADED chien et chat N° 2023/bfa4-9af1. Elle a également obtenu la certification de Comportementaliste félin.

## ARTICLE 10 | Photos et Vidéos

Durant les séances, la Comportementaliste félin peut être amenée à prendre des photos et/ou vidéos de l'animal. Le focus de ces supports visuels sera mis sur l'animal et non sur son lieu de vie. Le Propriétaire accepte que ces photos et vidéos soient utilisées sur les réseaux sociaux de la Comportementaliste félin ([Instagram](#) et [Facebook](#)).

## ARTICLE 11 | Droit applicable et Langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## ARTICLE 12 | Litiges

Pour toute réclamation merci de contacter la Comportementaliste félin à l'adresse postale ou mail indiquée à l'ARTICLE 1 des présentes CGV. Le Propriétaire est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En l'espèce, le médiateur désigné est

Syndicat National des Professions du Chien et du Chat 239 rue des bottes 01320 Chalamont

Email : [snpcc@snpcc.com](mailto:snpcc@snpcc.com)

Le Propriétaire est également informé qu'il peut, également recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litige (RLL) : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show>

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Signature du Propriétaire :



## ANNEXE I

### FORMULAIRE DE RETRACTATION

Date \_\_\_\_\_

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Propriétaire souhaite se rétracter de la prestation proposée par la Comportementaliste félin sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la commande de la prestation de service ci-dessous :

- Commande du (indiquer la date)
- Numéro de la commande : .....
- Nom du Propriétaire : .....
- Adresse du Propriétaire : .....

Signature du Propriétaire (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

