

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1: Identification du Prestataire et Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après "CGV") s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations de services proposées par **Félidream** comportementaliste félin (ci-après "le Prestataire"), auprès de clients non professionnels (ci-après "le Client").

Coordonnées du Prestataire :

- **Nom de l'entreprise** : Félidream
- **Statut juridique** : Micro-entreprise (Entreprise Individuelle)
- **SIRET** : 99991286800018
- **Adresse** : 75 rue Fondaudège 33000 Bordeaux FRANCE
- **Téléphone** : 06 63 03 62 77
- **E-mail** : nathalie@felidream.fr

Les présentes CGV régissent les relations contractuelles entre le Prestataire et tout client non professionnel. Elles sont systématiquement jointes au devis adressé au Client avant toute prise de rendez-vous ou réservation.

L'acceptation des présentes CGV suppose de la part du client qu'il jouit de la capacité juridique nécessaire pour cela, ou à défaut qu'il en ait l'autorisation d'un tuteur ou d'un curateur s'il est incapable, de son représentant légal s'il est mineur, ou encore qu'il soit titulaire d'un mandat s'il agit pour le compte d'une personne morale.

Article 2: Nature et Cadre des Prestations

Le Prestataire propose des prestations de conseil, d'analyse et d'accompagnement en comportement félin.

2.1 Cadre non médical et déontologie

Les interventions du Prestataire n'ont aucune visée médicale. Elles ne constituent en aucun cas des actes vétérinaires et ne se substituent ni aux diagnostics, ni aux soins vétérinaires. Le Prestataire recommande au Client de consulter préalablement un vétérinaire afin d'écarter toute cause médicale sous-jacente au comportement du chat.

Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre ou de refuser une séance s'il estime que l'état de santé de l'animal exige une intervention vétérinaire immédiate.

2.2 Descriptif des Prestations

- **Bilan comportemental (environ 2h)** : Analyse globale de la relation humain-chat, du comportement de l'animal et de son environnement, conseils personnalisés, suivi de 1 mois et compte-rendu écrit.
- **Séance supplémentaire** : Séance d'ajustement ou d'approfondissement à la suite du bilan initial.
- **Coaching (séance de 1 heure)** : Accompagnement ciblé et conseils préventifs (accueil d'un nouveau chaton, aménagement, etc.).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 3: Devis, Commande et Formation du Contrat

3.1 Établissement du devis

Toute commande de prestation donne lieu à l'établissement d'un **devis écrit et détaillé** par le Prestataire préalable à toute intervention. Ce devis précise :

- La nature de la prestation demandée (Bilan comportemental, Coaching, Séance supplémentaire) ;
- Le tarif de la prestation et, le cas échéant, les frais de déplacement ou réductions applicables ;
- L'acompte à verser pour valider la réservation.

3.2 Durée de validité du devis

Le devis est **valable pendant une durée de 30 jours** à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, les tarifs et conditions figurant sur le devis sont susceptibles d'être révisés par le Prestataire.

3.3 Formation du contrat

Le contrat est définitivement formé et la commande est considérée comme ferme et définitive dès réception par le Prestataire :

1. Du devis dûment **daté et signé par le Client**, revêtu de la mention manuscrite obligatoire « **Bon pour accord** » ;
2. Du versement de l'**acompte de 30 %**.

Aucune prestation ne pourra être exécutée sans l'accord préalable du devis signé et le versement de l'acompte.

Article 4: Tarifs, Frais de Déplacement et Réductions

4.1 Grille Tarifaire

Les prix indiqués sur le devis et la grille ci-dessous sont exprimés en Euros (€) et sont non soumis à la TVA (article 293 B du CGI - TVA non applicable).

Prestation	Tarifs TTC
Bilan comportemental (environ 2h) <i>(avec compte-rendu et suivi pendant 1 mois)</i>	100 €
Séance supplémentaire	50 €
Coaching (séance 1 heure)	50 €

4.2 Frais de déplacement

Les prestations à domicile incluent les modalités de déplacement suivantes :

- **Sur la commune de Bordeaux** : Gratuit.
- **Au-delà de Bordeaux** : Facturation de **0,60 € par kilomètre** parcouru (aller-retour) à partir de la limite de Bordeaux.



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

4.3 Réductions applicables

Les remises éventuelles sont directement portées sur le devis :

- **10 % de réduction pour les adoptants d'Associations de Protection Animale** (*sur présentation du contrat d'adoption*).
- **10 % de réduction pour les associations de Protection Animale et les familles d'accueil**.

Article 5: **Acompte et Modalités de Paiement**

5.1 Acompte

Un acompte obligatoire de **30%** est exigé lors de la signature du devis pour valider la réservation du rendez-vous.

5.2 Solde et moyens de paiement

Le solde du montant figurant sur le devis est payable le jour même de l'intervention. Les moyens de paiement acceptés par le Prestataire sont :

- **Chèque**
- **Espèces**
- **Virement bancaire**
- **Carte bancaire via site Paypro :**

<https://www.monetico-online-pro.com/felidream/paiement>

Article 6: **Annulation**

- **Annulation après signature du devis (ou absence du Client)** : L'acompte de 30% sera définitivement conservé par le Prestataire à titre d'indemnité forfaitaire d'annulation.
- **Annulation du fait du Prestataire** : En cas d'impossibilité majeure d'effectuer la prestation (maladie, accident), le Prestataire proposera une nouvelle date. En cas de refus du Client, l'acompte versé sera intégralement remboursé dans un délai de 14 jours.

Article 7: **Obligations et Responsabilités**

7.1 Obligation de moyens

Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens** et non de résultat. L'évolution du comportement félin dépendant de multiples facteurs et de l'implication active du Client dans l'application des recommandations, **aucun résultat précis ou disparition totale d'un comportement ne peut être garanti**.

7.2 Garde et responsabilité de l'animal

Conformément à l'article 1243 du Code civil, **le Client demeure le gardien exclusif de son animal** pendant toute la durée de la prestation. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages, griffures ou morsures causés par l'animal.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 8: Assurance

Le Prestataire déclare avoir souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RC Pro) couvrant les risques liés à l'exercice de son activité auprès de la compagnie **AXA**, sous le numéro de contrat **0000022542482604**.

Article 9: Propriété Intellectuelle

Tous les documents, bilans, comptes-rendus et supports remis au Client restent la propriété intellectuelle exclusive du Prestataire. Toute reproduction, transmission ou exploitation sans accord préalable est strictement interdite.

Article 10: Protection des Données Personnelles (RGPD)

Les informations personnelles collectées sont nécessaires à la gestion de la relation contractuelle et au suivi de l'animal. Elles sont conservées pendant une durée maximale de 3 ans après la prestation et ne sont en aucun cas vendues à des tiers. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles sur simple demande adressée par e-mail au Prestataire.

Article 11: Réclamations et Médiation de la Consommation

11.1 Réclamations

Toute réclamation relative à l'exécution d'une prestation doit être envoyée par écrit au Prestataire dans un délai de 7 jours suivant la séance.

11.2 Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après avoir sollicité le prestataire et à défaut de réponse satisfaisante, le client a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C

49 rue de Ponthieu

75 008 PARIS

Tel : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : litiges@cm2c.net

Article 12: Droit Applicable et Juridiction Compétente

Les présentes CGV et le devis associé sont soumis au droit français. En cas de litige, une solution amiable sera recherchée en priorité avant toute action judiciaire devant les tribunaux compétents.

