



Conditions Générales de vente Toutou Mania

Article 1^{er} : Généralités

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 David Wery, Cynologiste™ pour Toutou Mania, 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 David Wery, Cynologiste™ pour Toutou Mania.

Ci-après, le prestataire fait référence à David Wery, Cynologiste™ pour Toutou Mania 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, David Wery est signataire de la charte de déontologie des Cynologistes™ et s'engage à la respecter.

Article 3 : Domaine d'intervention

En tant que Cynologiste™, David Wery 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. David Wery propose également des interventions de type garde d'animaux et de promenades individuelles/collectives pour chiens.

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, la garde d'animaux au domicile des clients ou, exceptions, au domicile de David Wery, les promenades individuelles ponctuelles ou sous forme d'abonnement mensuel et les promenades collectives par groupe de 5 à 7 chiens. 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 à un traitement médical, le client s'engage à le faire savoir à David Wery. 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 David Wery – Toutou Mania, 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. Il en va de même pour les autres interventions (garde d'animaux, balade individuelle et collective).

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 enrouleurs/dérouleurs 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 éducatives/rééducatives, 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 David Wery – Toutou Mania. 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

Avant chaque nouvelle prise en charge, le prestataire demande au client de remplir une fiche de renseignement afin d'en apprendre un peu plus sur le système dans lequel vit leur chien. Chaque première séance commence par une anamnèse qui permet de compléter la fiche de renseignement et 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. Ce protocole éducatif est envoyé dans un délai de deux semaines maximums. 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 David Wery – Toutou Mania 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 David Wery 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 : Garde d'animaux

La garde d'animaux s'effectue principalement au domicile des propriétaires. Exceptionnellement, la garde peut s'effectuer au domicile du prestataire si cela concerne une garde de chiens.

Une réservation est demandée afin de valider la garde effective. Durant la haute saison (vacances d'été, fêtes de fin d'année, vacances de pâques), les réservations devront se faire 3 mois avant la prise en charge effective. Les changements de date de dernière minute durant la haute saison ne sont pas possibles.

Concernant la garde au domicile du prestataire, les arrivées et les départs se font uniquement sur rendez-vous, entre 09h et 20h. Le tarif pour cette garde a été mentionné au client oralement ou par écrit. Ce tarif est établi pour une période de 24h. Si le client devait venir chercher son chien en dehors, un supplément sera demandé. Lors de son séjour, le chien du client doit être muni de son carnet vétérinaire, de son panier ou de sa couverture ainsi que sa nourriture. David Wery doit être averti des problèmes de santé ou des problèmes comportementaux éventuels du chien du client afin de pouvoir agir en conséquence. Il doit également être bien éduqué et socialisé. Les mâles non castrés tout comme les femelles non stérilisés ne sont pas admises. Toute intervention vétérinaire est à charge du client. La pension ne peut en aucun cas être tenue responsable de la destruction d'objets personnels ou de la mort accidentelle d'un chien. Les chiens sont promenés 1 fois par jour. La pension dispose d'un grand jardin dans lequel les chiens sont sortis également (plusieurs fois par jour). - Un essai d'une journée (si votre chien ne connaît pas encore les lieux) est obligatoire avant la mise en pension.

Concernant la garde au domicile du client, les visites sont d'une durée de 30 ou 60 minutes. Les tarifs sont différents selon la durée et ont été mentionné au client oralement ou par écrit. Des passages sont prévus entre 08h et 20h. Compte tenu de la demande, le prestataire ne peut être tenu comme responsable s'il ne respecte pas totalement ou en partie les heures souhaitées par le client. Toute prestation qui ne pourra pas être exécutée par la faute du client sera due ainsi que les frais qui pourront être engendrés (oubli des clefs, changement de code...). Le prestataire décline toute responsabilité sur les dommages occasionnés par votre animal dans votre domicile et ne pourra être tenu responsable des dommages occasionnés dans votre domicile et sur votre propriété si toutes les consignes ont été respectées. Les consignes sont reprises sur la fiche de renseignement préalablement complété par le client.

Article 8 : Balade individuelle et collective

Les balades individuelles se font sans la présence des propriétaires mais peuvent regrouper jusqu'à 4 chiens. Il y a différents types de balades, différentes durées et différents forfaits ; le tout étant regroupé sur www.toutoumania.be/dog-walking/

La promenade de quartier se fait obligatoirement en laisse, fournie par le propriétaire. La durée de la prestation est de 30 minutes à 60 minutes au départ du domicile du propriétaire.

La promenade en nature se fait en enrouleur de 8 mètres. A la demande du client, et en fonction de l'estimation du prestataire concernant les qualités de rappel du chien, il pourra être envisagé de le laisser libre. La durée de la prestation est de 1h de promenade effective auxquelles il convient de rajouter les temps de trajet plus aléatoires.

Les forfaits sont des abonnements mensuels ou le prestataire s'engage à promener le chien du client 3 à 5 fois par semaine durant un mois complet. Les forfaits se renouvellent de manière tacite. En cas d'arrêt d'un forfait, le client devra en avvertir le prestataire deux semaines avant la fin du forfait en cours. En cas de non-respect, le prestataire se réserve le droit d'appliquer un préavis équivalent à ces deux semaines.

Les balades collectives se font en présence des propriétaires et peuvent accueillir jusqu'à 7 chiens maximum. Ces balades sont au tarif libre. Toute annulation doit se faire 48h avant la date de la ballade canine. Le prestataire décline toute responsabilité en cas de blessure ou accident. Chaque participant est responsable de son/ses chien(s). Chaque participant doit s'assurer de la bonne condition physique de son chien et de lui-même pour participer ; et vérifier qu'il possède les assurances responsabilités civile et accidents nécessaires. Les chiens peuvent être lâchés mais cela se fera sous la responsabilité des participants.

Les participants donnent leur accord de permettre l'utilisation de leur image sous forme de photo et/ou vidéo prises lors des ballades collectives, pour la promotion et la diffusion de l'évènement sous toutes ses formes.

Article 9 : Tarification et paiement

Les tarifs sont indiqués sur le site internet dans la rubrique « Tarifs » : www.toutoutmania.be. Le règlement peut être demandé à l'avance (quel que soit l'intervention demandé par le client) ou le jour même du rendez-vous, de la séance éducative/rééducative, de la promenade individuelle/collective. Dans le cas de paiements d'avance, ceux-ci sont encaissés entre 48h00 et 72h00 avant la première intervention. Le règlement peut s'effectuer en espèces ou par virement à l'ordre de Toutou Mania (IBAN : BE45001778988989) Une facture peut être fournie sur demande.

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.

- Séance d'éducation, de rééducation et bilan comportemental : La durée des séances dépend des objectifs fixés, de l'application du protocole éducatif et de l'assiduité du client. Pendant une période indéterminée, le prix concernant les séances éducatives, rééducatives ou bilan comportemental sont au tarif libre. **Le client s'engage à régler le montant qu'il juge le plus adéquat compte tenu de la prestation de David Wery. Il n'y a pas de montant minimum/maximum. Des frais éventuels de déplacement stipulé par oral ou par écrit lors de la prise de rendez-vous peuvent s'appliquer. Le prestataire s'engage à une totale transparence et peut fournir immédiatement le calcul du trajet réalisé avec Google Map.**

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 David Wery. Un certificat vétérinaire pourra être exigé pour justification.

- Garde d'animaux : Une réservation est demandée pour toute demande de garde d'animaux. La réservation est validée lors du versement d'un acompte de 50€. **Le client s'engage à régler le restant dû à la fin de la garde prévue. Toute réservation annulée moins de 48h00 à l'avance sans justificatif sera due et facturée.**
- Balade individuelle et collective : Dans le cadre de balades individuels ponctuels, il conviendra de régler après chaque intervention. Dans le cadre de balades sous forme de forfait, le règlement se fait après intervention, c'est-à-dire à chaque fin de mois. Dans le cadre de balades collectives, le règlement se fait avant celles-ci. Les balades collectives sont au tarif libre. **Toute balade annulée moins de 48h00 à l'avance sans justificatif sera due et facturée.**

Article 10 : Obligations du prestataire

Concernant l'éducation et la rééducation, 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 présentée dépasserait les limites de compétence de David Wery, ce dernier 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.

Concernant la garde et les différentes balades, le prestataire s'engage à s'occuper des chiens comme si c'était les siens et ce, en respectant les dimensions physiques, émotionnelles et mentales de ces derniers.

David Wery – Toutou Mania, est soumis 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 11 : 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 ; notamment via la fiche de renseignements à remplir. 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.

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 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 David Wery, 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 David Wery – Toutou Mania, 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 12 : 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.