

CONDITION GÉNÉRALES DE VENTE

- Happy Paws -

Date de mise à jour : 31/08/2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les prestations proposées par Micheron Florence, exerçant sous le nom commercial Happy Paws, micro-entreprise immatriculée sous le numéro SIRET 888 538 485 00010 , dont le siège est situé au 8 rue des sablons, 78400 Chatou, France.

Contact : happypawseducation@gmail.com / 0665 01 76 74.

L'entreprise a souscrit une assurance professionnelle auprès de la MAIF - Contrat N°7557727k.

Le véhicule utilisé par l'entreprise est assuré chez Groupama - Contrat N°42300797 0001

Le Client : les personnes qui font appel aux services de la prestataire.

Le prestataire : désigne, Florence Micheron - sous le nom d'entreprise "Happy Paws".

Article 1 - Prestations de services

Education, comportement canin

- Forfait éducation (7h)
- Bilan comportemental (1h30 à 2h)
- Séance d'éducation (1h) à domicile ou en extérieur
- Séance d'éducation en collectif (1h)

Promenades en forêt et Visites

- Balades en forêt pour chiens.
- Visite à domicile pour chat(s).

Article 2 - Durée de la prestation

Le contrat peut avoir des clauses qui évoluent au cours du temps. Les nouvelles conditions générales annulent et remplacent automatiquement les anciennes, elles seront réputées acceptées sans réserve par le client.

La durée de validité des séances d'éducation est de 1 an* à compter du jour du bilan comportemental lors d'un forfait d'éducation.

La durée de validité de la présence de votre chien en balade en forêt est à renouveler annuellement avant la fermeture estivale de l'entreprise.

Concernant les balades, la fréquence de ces dernières pouvant connaître des réajustements au réel, tous les mois, le rythme des promenades est revu entre les parties.

Le client est responsable d'informer avant le 1er jour du mois concerné, le prestataire, des créneaux de promenade qu'il souhaite réserver pour son animal.

Article 3 - Prise de contact

3.1 Promenades et Visites à domicile :

Pour bénéficier des services de la prestation, une demande doit se réaliser par le biais d'un mail, d'un message ou d'un réseau social, pour être prise en compte.

Une seconde étape reste de planifier une première rencontre avec l'animal (la pré-visite), avec tous les éléments importants à porter à sa connaissance :

- Identification des propriétaires de l'animal
- Carnet de santé et numéro d'ICAD de l'animal
- Personnes de confiance à contacter

Cette pré-visite aura pour objectif de rencontrer le Client, son/ses animal/animaux désigné(s) par le Contrat et leur environnement.

La conclusion de cette pré-visite sera la signature du contrat par les deux parties, et le cas échéant d'une remise des clés du domicile du client.

Dans le cas d'un service correspondant à des balades collective, une troisième étape est à passer : Une ou plusieurs promenades individuelles avec l'animal seront à réaliser afin d'évaluer son comportement et sa capacité à intégrer les promenades collectives.

3.2 Éducation, Comportement :

Pour les prestations d'éducation et comportement, l'accès aux services se fait selon un parcours en 3 étapes :

ÉTAPE 1 — OBLIGATOIRE

L'accès à tous les services d'éducation et de comportement nécessite obligatoirement de réaliser en premier lieu :

- Soit une Bilan comportementale (pour les chiens présentant des difficultés)
- Soit un rendez-vous d'accueil chien. chiot (pour les nouveaux adoptants)

Ce premier rendez-vous est indispensable pour comprendre la situation du chien et de son humain, et construire un plan d'action adapté.

ÉTAPE 2 — SUR-MESURE

Après avoir réalisé l'étape 1, le client peut accéder aux prestations suivantes :

- Séances individuelles
- Cours collectifs

ÉTAPE 3 — OPTIONNEL

Des forfaits combinant plusieurs séances peuvent être proposés pour économiser et progresser plus rapidement.

Ensuite, la prestataire prend le temps d'étudier les demandes avec soin, et se réserve le droit de refuser une collaboration si les problématiques rencontrées ne sont pas compatibles avec ses missions, ou en cas de motifs légitimes invoqués, en application de l'article L121-11 du Code de la Consommation.

Article 4 - Tarification - Facturation

Les tarifs des prestations sont indiqués sur le site

https://www.happypaws-education.fr/mes_prestations.html. Ils sont exprimés en euros, nets de taxes (TVA non applicable, art. L. 223-3 du CIBS).

4.1 Promenades :

Le prix d'une balade collective est de 31,50€.

Le règlement de la facture sera fait :

- par virement,
- en chèque à établir à l'ordre de : Florence Micheron.
- ou en espèces.

Le tarif se calcule par nombre de balades dans le mois en cours.

Le montant total des balades du mois devra être réglé intégralement au plus tard la veille du dernier jour du mois.

4.2 Visites à domicile :

-Visite à domicile 30 min 20€

-Visite à domicile 45 min 25€

-Visite à domicile 60 min 30€

-Visite à domicile, 2 fois par jour, 30 min 38€

-Visite à domicile, 2 fois par jour, 45 min 48€

-Visite à domicile, 2 fois par jour, 60 min 58€

Le tarif se calcule en fonction du temps, des passages par jour et du nombre de jours réservés durant toute la période de la prestation.

Un acompte de 30% est demandé pour acter la réservation de la prestation. Il est non remboursable en cas d'annulation de la prestation.

Le reste à payer est à régler à la réception de la facture.

4.3 Éducation, Comportement :

Forfait éducation : 340 €

Séance d'éducation : 60 €

Séance collective : 30 €

Le règlement de la facture sera fait :

- par virement,
- en chèque à établir à l'ordre de : Florence Micheron.
- ou en espèces.

Le règlement est exigible le jour de la prestation ou dans les 7 jours suivant l'émission de la facture (fait à la demande du client).

Pour les forfaits, le règlement s'effectue soit en totalité (100%) à la réservation, soit de manière échelonnée sur les deux premiers mois, selon accord avec la prestataire.

4.4 Forfaits

- Des forfaits de plusieurs séances peuvent être proposés pour les prestations d'éducation
- Les conditions spécifiques de chaque forfait (nombre de séances, durée de validité, tarif) sont précisées dans le devis
- Les forfaits sont valables 12 mois à compter de la date d'achat, sauf mention contraire
- Les séances non utilisées à l'échéance ne sont ni remboursables ni reportables
- Les forfaits sont nominatifs et non cessibles à un autre animal ou propriétaire
- En cas de résiliation du contrat à l'initiative du client, le forfait est remboursé au prorata des séances non effectuées
- Les séances d'un forfait doivent respecter les délais d'annulation (cf. Article 12)

Article 5 - La prestation

5.1 Promenades :

Le service proposé par l'entreprise Happy Paws de balades collectives consiste en : Une promenade avec différents chiens en forêt. La durée de la promenade fluctue en fonction des jours, de l'énergie du groupe, de l'âge des chiens, des animaux blessés ou malades, de la météo. Elle peut varier entre 50 minutes à 100 minutes. La balade a pour but de répondre aux besoins de votre chien tel que la vie sociale, la dépense énergétique, olfactive, exploratoire et intellectuelle.

Elle n'a en aucun cas un but éducatif de la part du promeneur envers votre chien. Le chien doit déjà avoir une base de connaissance en demandes/ordres.

Le propriétaire doit être assuré en responsabilité civile pour son animal (normalement prévue dans la multirisque habitation).

Le propriétaire reste responsable de tous les dommages éventuels causés par son animal pendant les trajets en voiture et au domicile du propriétaire suite à la balade, sauf faute grave reconnue imputable à l'entreprise.

Selon votre présence à votre domicile, il se peut que l'entreprise ait besoin d'un trousseau de clés complet en fonction des dispositifs de votre habitation : clé de portail, clé de l'habitat, badge d'immeuble, badge d'alarme, code du portail. La ou les clé(s) prêtées doivent être fonctionnelles. Elles sont transportées et mises en sécurité par l'entreprise le temps de la présence du chien en balade. Elles seront restituées à la cessation des balades collectives. Si une personne est disponible au domicile, la promeneuse enverra un message en amont de son arrivée ou bien sonnera. Le chien devra être prêt dans les plus bref délai afin que les chiens déjà présents dans la voiture y restent un minimum de temps.

5.2 Visites à domicile :

Le prestataire propose des services de garde et de soins pour chats au domicile du Client. Les prestations comprennent notamment :

- Visite à domicile : déplacement au domicile du Client pour s'occuper du ou des chat(s) en l'absence du propriétaire.
- Soins de base : alimentation (croquettes, pâtée, eau fraîche) selon les instructions du Client, nettoyage des gamelles et de la litière.
- Interactions et stimulation : jeux, câlins, brossage selon le tempérament de l'animal.
- Surveillance sanitaire : observation du comportement général, de l'appétit et de l'état de santé apparent ; alerte immédiate du Client en cas d'anomalie.
- Compte-rendu : envoi d'un message et/ou de photos au Client à l'issue de chaque visite.

Toute prestation complémentaire (administration de médicaments, soins spécifiques) fera l'objet d'un accord préalable écrit et pourra être soumise à une facturation supplémentaire.

Le Client s'engage à remettre à la Pet Sitter un jeu de clés ou tout autre moyen d'accès (badge, code) lors de la pré-visite.

5.3 Éducation, Comportement :

Le Client reste responsable de son animal pendant toute la durée de la prestation.

Si la responsabilité civile du prestataire n'est pas engagée, tous les frais liés à un dommage causé à autrui ou à l'animal lui-même seront intégralement à la charge du Client.

Les cours collectifs et les promenades éducatives ne peuvent avoir lieu qu'à partir de 3 chiens.

Si 2 chiens seulement sont inscrits, il sera proposé au client une annulation ou un cours individuel.

Article 6 - Nos Obligations

6.1 Promenades :

Le Client s'engage :

- A mettre à disposition le matériel nécessaire pour la balade, à savoir: un harnais ou un collier plat (si le chien ne tire pas et n'a pas besoin de longe) ayant une médaille avec votre

numéro de téléphone.

- Le service de balade collective est un complément d'activité pour votre chien. Il est obligatoire que votre animal soit promené par vos soins dans la journée.
- Le promeneur est en droit de vous demander de consolider les apprentissages de demandes/ordres à votre chien.
- Régler le montant de la prestation chaque mois. Une facture peut être envoyée à la demande du client et/ou un message de rappel pour le paiement avec le montant du virement.
- S'assurer que son chien soit à jour et mis à jour dès que nécessaire dans ses vaccins, porteur d'un tatouage ou d'une puce d'identification, vermifugé et traité contre les parasites externes (puces, tiques, vers) et vacciné contre la toux du chenil.
- Laisser à disposition du chien une gamelle d'eau fraîche.

La prestataire s'engage à travailler avec des méthodes bienveillantes et respectueuses du chien.

Le service proposé par l'entreprise Happy Paws de balades collectives consiste en : Une promenade avec différents chiens en forêt.

La durée de la promenade fluctue en fonction des jours, de l'énergie du groupe, de l'âge des chiens, des animaux blessés ou malades, de la météo.

Elle peut varier entre 50 minutes à 100 minutes. La balade a pour but de répondre aux besoins essentiels de votre chien tel qu'au besoin sociale, la dépense énergétique, olfactive, exploratoire et intellectuelle.

Elle n'a en aucun cas un but éducatif de la part du promeneur envers votre chien. Le chien doit déjà avoir une base de connaissance en demandes/ordres.

6.2 Visites à domicile :

Le Client s'engage à :

- Fournir des informations complètes, exactes et à jour concernant l'état de santé, les habitudes alimentaires, le comportement et les besoins particuliers du ou des chat(s).
- Informer la Pet Sitter de tout traitement vétérinaire en cours ou de toute condition médicale particulière.
- S'assurer que le domicile est sécurisé pour les visites (absence de produits toxiques accessibles, fermeture des fenêtres dangereuses, etc.).
- Maintenir à jour les vaccinations du ou des chat(s) (FVRCP a minima) et fournir le carnet de santé sur demande.
- Être joignable ou désigner une personne de confiance joignable à tout moment pendant la durée de la prestation.
- Souscrire une assurance responsabilité civile couvrant les dommages pouvant être causés par son ou ses animaux.

La prestataire s'engage à :

- Exécuter les prestations aux dates et heures convenues, avec sérieux et bienveillance envers les animaux.
- Traiter l'animal avec respect et douceur, en tenant compte de sa personnalité.
- Contacter immédiatement le Client en cas de problème de santé ou comportement inhabituel.
- Envoyer un compte-rendu (message + photos) à l'issue de chaque visite.
- Respecter la confidentialité du domicile et des informations personnelles du Client.
- Ne jamais sous-traiter la garde à une tierce personne sans l'accord écrit préalable du Client.

6.3 Éducation, Comportement :

Le Client s'engage:

- A apporter le matériel nécessaire à la séance d'éducation, à savoir:
 - une laisse ou une longe de (minimum de 2 mètres), un harnais ou un collier plat si le chien ne tire pas ;
 - des moyens de récompenses pour le chien (friandises, jouets).
- A s'assurer avant les séances que le chien est en bonne santé. Si le chien a subi une opération ou une blessure une à deux semaines avant la séance d'éducation, Happy Paws se réserve le droit de déplacer la séance le temps que le chien se soit remis correctement.
- A ne plus utiliser de moyens coercitifs.

La prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour répondre aux besoins pour lesquels il a été sollicité par ses clients.

Pour toutes les prestations le Client s'engage à dialoguer avec intelligence, à fournir un détail précis de ses attentes afin d'orienter au mieux la prestataire dans la réalisation de ses missions.

Le Client s'engage à verser la somme due au titre la prestation réservée.

Le Client s'engage à accepter et à respecter une à une les Conditions Générales et Particulières de prestation de service établies dans le contrat avec La prestataire.

Pour toutes les prestations la prestation est soumise à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation de sa prestation, conformément au droit commun des contrats.

La prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour répondre aux besoins pour lesquels il a été sollicité par ses clients.

La prestataire fournit exclusivement une prestation de visite, promenade auprès d'animaux domestiques : chiens et chats.

La prestataire fournit exclusivement des prestations éducatives, comportementales et de loisir auprès des chiens.

Dans le cadre des visites et des promenades, la prestataire s'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution de la prestation de service, et à s'assurer que votre retour à votre Domicile sera le plus agréable possible. La prestataire est responsable des incidents qui pourraient survenir durant ses visites pour la prestation demandée : casse, blessure...

Article 7 - Limitation de responsabilités

7.1 Responsabilité de la prestataire

La prestataire est couverte par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RC Pro) pour l'exercice de son activité. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute avérée de sa part, dans la limite des garanties souscrites. Elle ne saurait être tenue responsable des dommages résultant d'une information incomplète ou erronée fournie par le Client, d'un vice caché ou d'une maladie préexistante non déclarée de l'animal.

En cas de force majeure ou à la suite d'un événement fortuit, la prestataire ne saurait être tenue pour responsable à l'égard des clients. Ces derniers seront informés, par tout moyen, des suites de ces événements.

La force majeure est entendue comme étant un événement extérieur, imprévisible et irrésistible.

La responsabilité de la prestataire ne saurait être engagée en cas de force majeure, ou de faute lourde ou intentionnelle du client dans le cadre de la réalisation de la prestation.

La prestataire ne pourra être tenue responsable en cas d'infestation de parasites, si l'animal n'est pas traité. De plus, tout chat atteint de Typhus ou Coryza ne pourra être pris en charge.

7.2 Urgence vétérinaire

En cas d'urgence médicale survenant pendant la garde, la prestataire tentera de contacter le Client en priorité. Si le Client est injoignable, elle contactera le vétérinaire habituel de l'animal ou la vétérinaire sanitaire de l'entreprise dont les coordonnées auront été communiquées préalablement. Les frais vétérinaires engagés restent à la charge exclusive du Client. La prestataire est autorisée par la signature du présent contrat à faire transporter l'animal en urgence chez un vétérinaire si son état le requiert.

7.3 Décès de l'animal

La prestataire décline toute responsabilité en cas de décès naturel d'un animal durant la prestation. Une consultation vétérinaire sera automatiquement effectuée.

Ce service n'est pas déductible des impôts, n'entre pas dans le champ des services à la personne. Les factures remises n'ont pas vocation à être utilisées en cas de contrôle. La prestataire se dégage de toute responsabilité en cas de fraude avérée.

ARTICLE 8 – GROUPE DE COMMUNICATION WHATSAPP

8.1 Mise en place et finalité

Dans le cadre de ses prestations, la prestataire anime un groupe WhatsApp collectif réunissant l'ensemble de ses clients actifs. Ce groupe a pour vocation exclusive de partager des informations pratiques liées aux services proposés : comptes-rendus de visites, photos des animaux, conseils bien-être, informations sur les disponibilités ou tout autre contenu en lien direct avec les prestations.

8.2 Consentement et adhésion

La participation à ce groupe est facultative. En cochant la case prévue à cet effet lors de la signature du contrat, le Client consent expressément à :

- Être ajouté au groupe WhatsApp collectif par la prestataire ;
- Que son numéro de téléphone soit visible des autres membres du groupe ;
- Recevoir des messages collectifs de la part de la prestataire.

Ce consentement est libre, éclairé et peut être retiré à tout moment sans que cela n'affecte l'exécution des prestations.

8.3 Règles d'utilisation

Les membres du groupe s'engagent à :

- Utiliser ce groupe uniquement dans le cadre des échanges liés aux prestations ;
- Ne pas divulguer les informations personnelles des autres membres en dehors du groupe ;
- Adopter un comportement respectueux envers l'ensemble des participants.

La prestataire se réserve le droit de retirer du groupe tout membre dont le comportement serait inapproprié.

8.4 Retrait du groupe

Le Client peut demander à quitter le groupe à tout moment, sans justification, en le notifiant simplement à la prestataire. Son retrait n'aura aucune incidence sur la poursuite de ses prestations ni sur ses données personnelles par ailleurs détenues par la prestataire.

8.5 Limites de responsabilité

La prestataire ne saurait être tenue responsable de l'utilisation faite par les membres des données visibles dans le groupe (numéros de téléphone, messages, photos). Il est rappelé que WhatsApp est une application tierce soumise à ses propres conditions d'utilisation et politique de confidentialité, sur lesquelles la prestataire n'a aucun contrôle.

Article 9 - Données personnelles

La prestataire s'engage à traiter les données personnelles de ses clients à des fins professionnelles et pour ses missions prévues dans le contrat.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données, ou de limitation du traitement, conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018). Toute réclamation à ce sujet doit être portée, de préférence, directement auprès de la prestataire, afin de trouver une solution adaptée.

En cas de différend, le client peut librement le signaler à la CNIL, avec les informations légales en sa possession sur l'identité de la prestataire; au Préambule des présentes conditions générales de vente.

La durée de conservation et d'utilisation des données personnelles ne pourra pas excéder 3 ans, à compter de la première obtention de ces derniers.

Merci de consulter la politique de confidentialité, prévue à cet effet, disponible sur le site internet (<https://www.happypaws-education.fr>).

Article 10 - Propriété intellectuelle et droit à l'image

Cette clause est rédigée en stricte application du Code de la propriété intellectuelle. Les éléments fournis par la prestataire dans le cadre de ses missions restent de l'ordre de sa propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction, modification et de diffusion sont réservés. La reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès de la prestataire. Chaque support de travail et de communication (papier, numérique, électronique, oral...) reste sous la propriété intellectuelle et le droit d'auteur de la prestataire.

Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de la réalisation de prestations connexes ou similaires à l'activité de la prestataire.

Il est strictement interdit au client de procéder au don ou à la revente des supports de travail délivrés par la prestataire, sous peine de poursuites judiciaires.

Les photos et vidéos des animaux pris en charge sont la propriété de la prestataire. Le partage de ces photos au client pour le suivi de la prestation est compris dans la commande de prestation de service.

Ces photos et vidéos peuvent être utilisées à titre commercial et pourront être diffusées sur le site Internet de la prestataire, sur la page Facebook ou Instagram et sur tout support de promotion tels que réseaux sociaux, cartes de visite, flyers, affiches.... Si le Client refuse l'utilisation de ces photos, il doit en informer la prestataire à la signature du contrat lors de la pré-visite.

Tout autre usage des photos, par le client, notamment la promotion d'une activité similaire ou concurrente à celle de La prestataire, pourra entraîner des poursuites.

Si le propriétaire dispose de caméras de surveillance ou tout autre moyen d'enregistrement dans son domicile, il se doit d'en informer la prestataire selon l'article 226-1 du code pénal et de l'article 9 du code civil concernant le droit à l'image.

Article 11 - Délai de rétractation

Le client dispose d'un délai légal de rétractation de 14 jours à compter du premier acte d'engagement pour une mission de garde ou de promenade de son animal de compagnie. Dans ce délai :

- Il peut se rétracter librement
- Il peut le faire sans se justifier
- Il doit le faire par écrit

Ce délai légal repose sur les dispositions du Code de la Consommation.

Toutefois, si la prestation de services a immédiatement lieu, dans son intégralité, avant l'expiration du délai des 14 jours, le délai de rétractation n'est pas applicable.

Article 12 - Annulation

Le client peut annuler sa réservation, à condition de prévenir la prestataire par écrit avant la date prévue, pour bénéficier d'une annulation sans frais. Le détail des durées d'annulation

ci-après =

11.1 Promenades individuelles et collectives :

Annulation plus de 15 jours avant la balade : 25% du prix de la prestation sera dû.

Annulation plus de 7 jours avant la balade : 50% du prix de la prestation sera dû.

Annulation 2 jours avant la balade sans justificatif valable : 75 % du prix de la prestation sera dû.

Annulation moins de 48h à l'avance : 100% du prix de la prestation est dû (Hors motif d'urgence avec justificatif).

Tout déplacement jusqu'à votre domicile est dû.

11.2 Prestations d'éducation et comportement :

Bilan comportemental :

Annulation plus de 7 jours avant : gratuit.

Annulation 2 jours avant sans justificatif valable : 50% du prix de la prestation sera dû.

Annulation moins de 48h à l'avance : 100% du prix de la prestation est dû (hors motif d'urgence avec justificatif).

Cours individuels :

Annulation 2 jours avant sans justificatif valable : 50% du prix de la prestation sera dû.

Annulation moins de 48h à l'avance : 100% du prix de la prestation est dû (hors motif d'urgence avec justificatif).

Cours collectifs & promenades éducatives :

Annulation plus de 7 jours avant : gratuit.

Annulation 2 jours avant sans justificatif valable : 50% du prix de la prestation sera dû.

Annulation moins de 48h à l'avance : 100% du prix de la prestation est dû (hors motif d'urgence avec justificatif).

11.3 Forfaits :

- Les séances annulées dans les délais ne sont pas décomptées du forfait
- Les séances annulées hors délais sont décomptées du forfait ET dues

L'annulation doit être communiquée à la prestataire par le biais d'un mail à happypawseducation@gmail.com ou SMS au 06.65.01.76.74

La séance sera remplacée dès que possible en fonction du planning déjà établi.

Happy Paws pourra annuler une séance d'éducation moins de 48h avant la séance d'éducation en cas de problème de santé, météo inappropriée pour le bon déroulement du cours (forte chaleur, pluie, neige...), cas de force majeure.

Article 13 - Report

Toute demande de report de prestation doit être adressée par écrit à la prestataire, au minimum 24 heures avant la date prévue. Au-delà de ce délai, aucune demande de report de participation ne sera retenue. Dans tous les cas, la prestation restera due.

La prestataire peut également être amenée à reporter le calendrier d'exécution de la prestation. Dans ces cas, il s'engage à informer par écrit le client dans les plus brefs délais. Le client qui ne serait pas disponible sur ces nouveaux créneaux bénéficierait d'un report sans frais de nouvelles dates de prestations, jusqu'à 3 mois après le report programmé.

Article 14 - Suspension

Les modalités de rupture Happy Paws se réserve le droit de mettre fin au présent contrat à tout moment et sans indemnité dans les cas suivants :

13.1 Éducation, Comportement :

- si les techniques proposées ne sont pas mises en place par le client et/ou dans le cas où le client utiliserait des méthodes coercitives et ne souhaiterait pas modifier son comportement malgré des explications ou des mises en garde ;
- si le client entreprend un travail en parallèle avec un autre éducateur que Happy Paws alors qu'un travail est déjà en cours. Dans les cas sus-énoncés le forfait sera dû et Happy Paws ne procédera à aucun remboursement. Le Client peut mettre fin au présent contrat sous réserve du respect d'un préavis de quinze(15) jours. Dans ce cas, toutes les séances effectuées avant la rupture du contrat seront dues.

13.2 Promenades :

L'entreprise se réserve le droit de changer les conditions de balade ou mettre un terme au contrat (et en informera le propriétaire), s'il s'avère que ce dernier dégrade anormalement l'aménagement de la voiture; malgré un travail du propriétaire et du promeneur l'individu n'est pas à l'écoute aux demandes du promeneur; des problèmes comportementaux perturbant la sérénité et ou en mettant en danger par des comportements agressifs le groupe de chien en balade, les autres usagers de la forêts ainsi que les animaux y habitant.

Le propriétaire est en droit de mettre fin au contrat et doit prévenir au plus tôt avec un préavis de 1 mois.

13.3 Visites à domicile:

Le Client peut mettre fin au contrat à tout moment, sous réserve de respecter un préavis de 7 jours minimum notifié par écrit (e-mail ou SMS avec accusé de réception). Les visites déjà effectuées restent dues et seront facturées au prorata. L'acompte versé ne sera pas remboursé si la résiliation intervient moins de 48 heures avant la prochaine visite planifiée.

La Pet Sitter se réserve le droit de mettre fin au contrat dans les cas suivants :

- Comportement agressif ou dangereux de l'animal mettant en danger l'intégrité physique de la Pet Sitter, non signalé préalablement par le Client ;
- Informations erronées ou volontairement dissimulées par le Client concernant l'état de santé ou le comportement de l'animal ;
- Non-paiement ou retard répété de paiement malgré une mise en demeure ;
- Comportement irrespectueux ou agressif du Client envers la Pet Sitter ;
- Conditions d'accès au domicile rendant l'exécution de la prestation impossible ou dangereuse.

Dans ces situations, la Pet Sitter notifiera le Client par écrit dans les meilleurs délais. Les visites déjà effectuées restent dues. Le solde éventuel sera remboursé au prorata des prestations non réalisées, à l'exception des cas de non-paiement où aucun remboursement ne sera effectué avant règlement complet des sommes dues.

→ Suspension temporaire

En cas de circonstances exceptionnelles affectant l'une ou l'autre des parties (maladie, hospitalisation, force majeure), le contrat peut être suspendu d'un commun accord, par écrit, pour une durée déterminée. Les sommes versées sont alors conservées et imputées sur les prestations à venir lors de la reprise. Aucune indemnité ne sera due par l'une ou l'autre des parties durant la période de suspension.

Article 15 - Retour client

La Pet Sitter s'engage à fournir des prestations de qualité, qu'il s'agisse de visites à domicile pour chats, de promenades pour chiens ou de séances d'éducation canine. La satisfaction du Client et le bien-être des animaux confiés sont au cœur de chaque intervention. Tout retour d'expérience est considéré comme une opportunité d'amélioration et sera traité avec sérieux et bienveillance.

Le Client est libre de laisser un avis sur les plateformes en ligne (Google, réseaux sociaux, annuaires spécialisés). La prestataire encourage les retours authentiques et constructifs. Elle se réserve le droit de répondre publiquement à tout avis, dans le respect et la courtoisie. Tout avis manifestement diffamatoire, mensonger ou portant atteinte à la réputation

professionnelle de la prestataire pourra faire l'objet d'un signalement auprès de la plateforme concernée, voire d'un recours juridique si nécessaire.

À l'issue d'une prestation ou d'un cycle de séances (notamment en éducation canine), la prestataire pourra adresser au Client un questionnaire de satisfaction afin d'évaluer la qualité de l'accompagnement et les progrès de l'animal. Ces retours, strictement confidentiels, permettent d'adapter les méthodes et d'améliorer continuellement la qualité des services proposés.

Article 16 - Contentieux

14.1 Recherche prioritaire d'un accord amiable

En cas de désaccord ou de litige survenant entre les parties, quelle que soit sa nature (facturation, qualité de la prestation, dommages causés à un animal ou au domicile du Client), les parties s'engagent expressément à tout mettre en œuvre pour parvenir à une résolution amiable avant d'envisager tout recours judiciaire. Cette démarche est une condition préalable obligatoire à toute action en justice.

14.2 Procédure de réclamation préalable

Le Client qui souhaite contester un fait ou réclamer une indemnisation doit adresser à la Pet Sitter une réclamation écrite et détaillée par e-mail ou courrier recommandé avec accusé de réception, en précisant :

- La nature exacte du litige ;
- Les faits et la date à laquelle ils se sont produits ;
- Les éléments de preuve dont il dispose (photos, messages, factures) ;
- La solution ou le dédommagement souhaité.

La Pet Sitter dispose d'un délai de 15 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation pour y apporter une réponse écrite motivée et proposer, le cas échéant, une solution de résolution.

14.3 Médiation

À défaut d'accord dans le délai prévu à l'article 14.2, et conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue d'un règlement amiable du litige. La Pet Sitter adhère au service de médiation suivant :

Nom du médiateur / organisme : SNPCC

Site internet : <https://snpcc.com/>

Adresse postale : 239 rue des bottes - 01320 CHALAMONT - France

Le recours à la médiation est volontaire et indépendant pour chaque partie. Les frais éventuels de médiation sont partagés à parts égales entre les parties, sauf accord contraire. La médiation suspend le délai de prescription légale pendant toute sa durée.

14.4 Conciliation

Si les parties ne souhaitent pas recourir à la médiation ou si celle-ci échoue, elles peuvent saisir gratuitement le conciliateur de justice compétent dans le ressort du tribunal dont dépend le domicile du défendeur. Cette démarche est également facultative mais fortement encouragée avant tout recours au tribunal.

14.5 Recours judiciaire

À défaut de résolution amiable après épuisement des étapes précédentes, tout litige relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution du présent contrat sera soumis aux tribunaux compétents selon les règles du droit commun. Les présentes conditions sont régies par le droit français.

Article 17 - Confidentialité et discrétion

La prestataire s'engage à respecter la confidentialité totale concernant le domicile du Client et toute information personnelle portée à sa connaissance dans le cadre de la prestation. Elle ne partagera aucune information relative au domicile (adresse, codes d'accès, agencement) avec des tiers.

Toute publication de photos ou vidéos des animaux ou du domicile sur les réseaux sociaux ou tout autre support sera soumise à l'autorisation écrite préalable du Client.