



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – COMPORTEMENTALISTE FÉLIN

Mise à jour le : 01 janvier 2024

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de Caitlin & Pets Cocooning et de son Client dans le cadre de la prestation de services (cf paragraphe « Prestations proposées »).

Toute prestation accomplie par Caitlin & Pets Cocooning implique donc l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente.

### ➤ PRESTATIONS PROPOSÉES

Caitlin & Pets Cocooning propose les 4 prestations suivantes :

- Les interventions en résolution de problèmes comportementaux félines :

- Eliminations (urines & fèces) hors litière / Marquages urinaires
- Miaulements intempestifs le jour et/ou la nuit
- Grattages intempestifs aux portes ou tout autre support
- Griffades sur le canapé, sur les meubles...
- Agressions envers un congénère / un humain
- Hyperphagie / Mendicité et/ou vol de nourriture
- Hyperdépendance – Hyperattachement – Anxiété de séparation

- Les interventions en prévention d'un futur changement environnemental :

- Arrivée d'un deuxième chat
- Déménagement

- L'accompagnement pour un projet d'adoption d'un chat

- Adoption d'un chaton
- Adoption d'un chat adulte
- Adoption d'un chat senior

- L'entretien personnalisé pour l'amélioration du bien-être du chat :

- Choix des accessoires (gamelles, litières...) selon l'âge et les besoins du chat
- Aménagement de l'environnement du chat
- Compréhension du langage félin (postures, expressions faciales, vocalises...)

Tous les services sont décrits sur le site internet de Caitlin & Pets Cocooning sous réserve de mise à jour à effectuer.

## ➤ PRISE DE CONTACT

La prise de contact est le premier échange entre Caitlin & Pets Cocooning et le Client. Elle permet de déterminer avec exactitude la demande du Client.

Caitlin & Pets Cocooning est joignable :

- Par téléphone : 06.60.96.16.18
- Par e-mail : [info@caitlinpetscocooning.fr](mailto:info@caitlinpetscocooning.fr)
- Via le formulaire de contact sur le site internet : <https://caitlinpetscocooning.fr/contactez-moi/>
- Via Messenger sur Facebook : <https://www.facebook.com/caitlinandpetscocooning>
- Via Instagram : @caitlin.et.petscocooning

À la suite de la prise de contact, Caitlin & Pets Cocooning se réserve le droit de refuser la prestation sans avoir à se justifier.

## ➤ TARIFS ET FACTURATION

Les tarifs en application actuellement sont inscrits sur le site internet Caitlin & Pets Cocooning. Caitlin & Pets Cocooning se réserve le droit de les modifier à tout moment. Cependant, les tarifs appliqués seront toujours ceux indiqués au moment de la prise de rendez-vous.

Conformément à l'article 293 B du CGI, la TVA est non applicable. Les tarifs sont donc tous indiqués en TTC (Toutes Taxes Comprises) et en euros.

La facture définitive établie à la fin de chaque prestation prendra en compte les services supplémentaires qui n'étaient pas prévues lors de la signature du devis mais dont la charge appartient contractuellement au Client.

## ➤ CONDITIONS ET MODALITES DE REGLEMENT

La signature du devis et des CGV donnera lieu au paiement de l'acompte de 50% du montant total du devis. Tout acompte non perçu avant le rendez-vous sera considéré comme une annulation de la part du client.

L'intervention de Caitlin & Pets Cocooning au domicile du Client donnera lieu au paiement du solde restant dû.

Caitlin & Pets Cocooning acceptent les modes de paiement :

- En espèces : Le client s'engage à prévoir l'appoint de la somme dû
- Par virement bancaire : Le RIB sera fourni sur demande au moment du règlement

Caitlin & Pets Cocooning **n'acceptent pas** le mode de paiement en **chèque**.

Le règlement pourra être effectué par 2 modes de paiement différents.

Tout règlement non perçu à la fin de la prestation entraînera des pénalités de retard (cf paragraphe « Pénalités de retard »)

## ➤ PENALITES DE RETARD

Conformément à la loi ([article L 441-6 du Code du Commerce](#)), en cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations réalisées sous un délai de 10 jours, à compter de la date du dernier jour de la prestation, le client doit verser à Caitlin & Pets Cocooning une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal.

Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur par la Banque Centrale Européenne au jour de la signature de ces conditions générales de vente.

Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

En cas de paiement anticipé, aucun escompte ne sera consenti.

### ➤ ANNULATION OU POURSUITE DE LA PRESTATION

Conformément à la réglementation ([article L221-18 du Code de la Consommation](#)), le Client dispose d'un délai légal de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la date de la signature du contrat. Le devis faisant office de contrat, la date retenue sera donc celle stipulé sur ce document.

Passé ce délai et sauf en cas de force majeure (cf paragraphe « Force majeure »), sur présentation d'un justificatif valable, aucun remboursement ne sera effectué.

L'annulation (partielle ou totale) par le Client, peut donc faire l'objet d'une facturation :

- Si le Client annule le rendez-vous :

→ Règlement à hauteur de 100% du montant total du devis : annulation moins de 24 heures avant le rendez-vous.

→ Règlement à hauteur de 50% du montant total du devis : annulation moins de 48 heures avant le rendez-vous.

→ Aucun règlement dû : annulation plus de 48 heures avant le rendez-vous.

- Si le Client ne souhaite pas poursuivre d'engagement pour une prestation (séance de suivi), seul le rendez-vous initial lui sera facturé (cf. onglet « tarifs » sur le site internet de Caitlin & Pets Cocooning)

Toute annulation formulée par le Client doit être écrite sous forme de mail ou de courrier afin que Caitlin & Pets Cocooning prenne en considération sa demande.

L'annulation à l'initiative de Caitlin & Pets Cocooning entraîne le remboursement au Client des prestations non encore réalisées. Aucune demande de dommages et intérêts ne pourra être formulée à l'encontre de l'entreprise.

Le Client s'engage à prévenir le plus tôt possible Caitlin & Pets Cocooning en cas de contretemps obligeant à reporter le rendez-vous. Selon ses disponibilités, Caitlin & Pets Cocooning se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande du Client.

### ➤ SANTE DE L'ANIMAL

Caitlin & Pets Cocooning se réserve le droit de refuser une prestation si le Client refuse d'effectuer un bilan de santé générale auprès d'un vétérinaire agréé en amont du rendez-vous du bilan comportemental.

Elle se réserve notamment le droit de demander un justificatif auprès du Client pour confirmer ce bilan de santé.

### ➤ GARANTIES / CONFIDENTIALITES

Caitlin & Pets Cocooning est assurée en responsabilité civile professionnelle chez Macif qui couvre ses éventuels dommages à autrui, causés dans le cadre de son activité professionnelle.

En cas de fausse déclaration ou omission volontaires de la part du Client quant à son animal, les assurances contractées ne sauraient être mises en œuvre.

Caitlin & Pets Cocooning s'engage à respecter l'anonymat du Client et la confidentialité de ses coordonnées.

## ➤ DROIT A L'IMAGE

Le Client autorise par avance Caitlin & Pets Cocooning à prendre des photographies et des vidéos de son animal, lors de ses prestations. Le Client peut néanmoins s'opposer à la diffusion des images et des vidéos en informant son refus à Caitlin & Pets Cocooning par écrit.

Si le Client accepte, Caitlin & Pets Cocooning aura l'autorisation de publier les clichés et vidéos réalisés sur les réseaux sociaux professionnels (site internet, Facebook...) ainsi que tout autre support.

Caitlin & Pets Cocooning s'engage à n'utiliser que les photos et vidéos représentant des animaux. Aucune mention pouvant porter atteinte à la vie privée du Client ne pourra accompagner l'image publiée. Les photographies et les vidéos seront l'entière propriété de Caitlin & Pets Cocooning.

## ➤ ENGAGEMENT DU COMPORTEMENTALISTE

Caitlin & Pets Cocooning s'engage à :

- Mener jusqu'au bout sa mission de comportementaliste félin dans les conditions prévues dans ces CGV
- Ecouter et conseiller le Client qui le contacte, quel que soit son origine, son appartenance religieuse ou son état de santé.
- Garder en toute circonstance une attitude positive, consciencieuse et de s'abstenir de tout jugement.
- Analyser et prendre en compte l'individu animal dans son environnement, en se faisant le porte-parole de l'animal, de ses émotions, de ses ressentis et de ses besoins.
- S'appuyer sur des connaissances scientifiques récentes et reconnues, s'attacher à transmettre son savoir en respectant l'animal et l'humain.

Caitlin & Pets Cocooning se réserve le droit de refuser les demandes qui ne sont pas en adéquation avec son éthique et ce qui est proposé dans ces conditions.

## ➤ ENGAGEMENT DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- Effectuer, préalablement à toute consultation avec Caitlin & Pets Cocooning, une visite chez un professionnel de santé vétérinaire (cf paragraphe « Santé de l'animal »).
- Donner toutes les informations concernant l'état de santé de son animal à Caitlin & Pets Cocooning.
- Faire le nécessaire pour que tous les membres habitant au sein du foyer (en âge de participer) soit présent lors de l'intervention de Caitlin & Pets Cocooning.

## ➤ RESPONSABILITE

Le Client s'engage à donner toutes les informations nécessaires, de façon explicite. Dans le cas contraire, cela entraînera décharge de toute responsabilité pour Caitlin & Pets Cocooning.

Le Client est conscient que l'amélioration de la situation dépendra de sa capacité à mettre en application les conseils dispensés par Caitlin & Pets Cocooning, mais aussi aux réactions de l'animal, qui ne peut être prévue ou anticipée. Quelles que soient l'évolution du trouble et les suites éventuelles, Caitlin & Pets Cocooning ne pourrait être tenu pour responsable de l'échec du processus.

L'insatisfaction ou l'ineffectivité éventuelle de l'intervention de Caitlin & Pets Cocooning ne pourra pas donner lieu à remboursement.

Caitlin & Pets Cocooning communique des conseils strictement personnels et intimement liés à l'histoire de l'animal en question pour une problématique et un moment donné. Ces conseils ne peuvent en aucun cas s'appliquer de manière générale et permanente.

Le Client est responsable des dommages causés par son animal, sur lui-même ou sur autrui, postérieurement à l'intervention de Caitlin & Pets Cocooning. Les conséquences de ces décisions ne seront pas de la responsabilité de Caitlin & Pets Cocooning.

## ➤ FORCE MAJEURE

Aucune partie (Caitlin & Pets Cocooning et le Client) ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un évènement ou une cause de force majeure qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat.

À ce titre, la force majeure s'entend de tout évènement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de [l'article 1148 du Code civil](#), indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, absence longue durée (accident ou maladie), décès d'un proche etc...

La partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie sans délai, par un message ou un appel. En cas de survenance d'un tel cas de force majeure, l'exécution du contrat sera suspendue jusqu'à disparition du cas de force majeure.

Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai 20 jours à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, les parties doivent se rapprocher afin de discuter d'une éventuelle modification du contrat. L'échéance prévue par le contrat sera automatiquement reportée en fonction de la durée du cas de force majeure.

En l'absence d'un accord des parties dans un délai de 20 jours et si le cas de force majeure perdure, Caitlin & Pets Cocooning ou le client aura le droit d'annuler le contrat de plein droit, en prévenant l'autre partie par un message ou un appel, sans qu'aucune indemnité ne soit due par l'une ou l'autre des parties.

Cependant, si dès la survenance du cas de force majeure, il apparaît que le retard justifie la résolution du contrat, celui-ci est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues par les [articles 1351](#) et [1351-1](#) du Code Civil.

## ➤ MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Caitlin & Pets Cocooning se réserve le droit de modifier des clauses de ses Conditions Générales de Vente.

Caitlin & Pets Cocooning s'engage alors à informer ses clients d'éventuels changements respectant un délai d'un mois avant l'application de ces derniers. Passé ce délai, le client acceptera les nouvelles Conditions Générales de Vente.



## EI - Caitlin & Pets Cocooning

Tél : 06.60.96.16.18 – Mail : [info@caitlinpetscocooning.fr](mailto:info@caitlinpetscocooning.fr)

SIRET : 882 810 666 000 17

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - COMPORTEMENTALISTE FÉLIN

*Mise à jour le : 01 janvier 2024*

Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de vente et les accepte.

Nom / prénom :

Fait à :

Le :

Précédée de la mention « lu et approuvé »

Signature du comportementaliste

Signature du client