



## Conditions Générales de Vente

### Article 1 - Objet

Les présentes conditions définissent les modalités dans lesquelles URBAN PETS accomplira ses prestations.

#### Définitions

La Société Prestataire : Urban Pets, entreprise individuelle, représentée par MALIKA BOUNAFAA « Coach en relation Homme-Animal, spécialiste du chien et du chat » dont le siège social est situé au 5 avenue Jean Monnet, 92130 Issy-les-Moulineaux, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 823 310 511.

Lieu d'exécution des prestations : domicile du client ou lieu public.

Client : Personne physique propriétaire d'un animal.

Les présentes conditions générales pourront être indexées de conditions particulières le cas échéant. Les présentes conditions générales sont consultables sur notre site Internet à l'adresse [www.urban-pets.com/cgv](http://www.urban-pets.com/cgv); elles sont communiquées par courriel, à la demande du client.

### Article 2 - Application

Les présentes conditions sont applicables et connues, réputées connues par le Client dès lors que ce dernier aura accepté le premier rendez-vous.

### Article 3 - Obligations du Client

Les clients sont propriétaires ou en démarche d'acquisition d'un chien ou d'un chat.

Les propriétaires mineurs seront accompagnés d'un parent majeur en tout temps.

Les prestations sont réservées aux clients, si ces derniers souhaitent être accompagnés par un tiers accompagnateur, ils devront en informer MALIKA BOUNAFAA et obtenir son accord préalable.

Lors des consultations d'analyse ou d'accueil du chiot, la présence de toute la famille est souhaitable.

Le Client s'engage à payer le prix de la prestation selon les conditions prévues aux articles 5 et 6 infra.

Le Client s'engage à être présent lors des cours de son animal.

L'animal sera identifié par transpondeur ou tatouage.

Le Client s'engage à mettre à jour les vaccins de son animal ainsi que de le traiter contre les parasites internes et externes. Des vaccins contre la bordetella et le parvovirose peuvent être demandés avant de profiter d'une prestation.

Le Client devra s'assurer que son chien est bien couvert dans le cadre de sa responsabilité civile et devra conserver une attestation de son assureur, à produire dans les 48h après qu'une demande écrite ait été faite.

Les propriétaires de chiens catégorisés doivent être en règle avec la loi du 6 janvier 1999 et présenter une attestation d'assurance responsabilité civile, la déclaration en mairie et le permis de détention de

chien de catégorie.

Le Client devra fournir à son chien un collier plat ou un harnais et une longe; le cas échéant Urban Pets, se réserve le droit de demander le port d'une muselière.

Le Client est désigné comme détenteur du chien. Lors des cours, il en a la garde et en reste responsable. Il doit maintenir une socialisation suffisante envers les êtres humains et les autres chiens.

En cas de morsure, le propriétaire (Client) devra se soumettre aux contrôles vétérinaires réglementaires.

Il devra prendre en charge, par le biais de son assurance, les frais entraînés par la morsure.

Le Client est responsable des dégâts occasionnés par son chien, tant sur lui-même que sur les tiers; le prestataire Urban Pets en la personne de MALIKA BOUNAFAA est considéré comme un tiers.

Le Client est responsable de son chien lors des trajets de son domicile vers les lieux publics choisis pour le cours d'éducation quel que soit le moyen de transport choisi.

Le matériel prêté au Client lors des cours d'éducation devra être restitué en parfait état à la fin de la séance.

Toute annulation devra être signalée à Urban Pets 48h avant la prestation. S'il s'agit d'un cours, il sera alors reporté à une date ultérieure convenue entre le Client et Urban Pets.

Dans le cas contraire et si la cause de cette annulation n'est pas une inaptitude pour le chien, justifiée par un médecin vétérinaire, le cours sera considéré comme effectué et donc facturé ou déduit du forfait.

Pour tout retard, chaque partie devra en aviser l'autre dans un délai de 5 minutes. Après 15 minutes sans notification de retard, Urban Pets se réserve le droit de lever la séance et de la considérer comme effectuée.

#### **Article 4 - Obligations de la Société Prestataire**

##### **Nature des prestations et déroulement**

Les prestations qu'Urban Pets fournit ont pour but d'aider les propriétaires à mieux appréhender les troubles du comportement et problème d'éducation de leurs animaux de compagnie, d'y remédier autant que possible, de les prévenir autant que possible.

Les prestations se déclinent comme suit :

Chat

Conseil en acquisition

Résolution des comportements problématiques

Conseils sur le comportement et le bien-être de l'animal

Chien

Conseil en acquisition

Maternelle : socialisation, désensibilisation aux manipulations, apprentissages de base

Traitement des comportements problématiques : désensibilisation, conditionnement, apprentissage de comportements.

Choix et formation de chiens de soutien émotionnel ou d'assistance

Promenades éducatives

Le Client reste seul décideur de son achat, Urban Pets conseille et accompagne le Client dans ses décisions.

#### **Article 5 - Tarifs**

Consultation de préparation à l'arrivée d'un chiot (entre 2 et 6 mois), d'une durée d'1h30: facturée 75,00 euros TTC l'unité. Urban Pets pourra proposer au Client, un forfait, pour mieux répondre à ses besoins.

Consultation d'analyse comportementale pour chien et chat, d'une durée d'1h30 : facturée 85,00 euros TTC. Urban Pets pourra proposer au Client, un forfait de cours, pour atteindre ses objectifs.

Chaque consultation permet de proposer un programme d'éducation ou de réhabilitation, adapté et personnalisé.

Consultation d'analyse comportementale, à distance, pour chien et chat, d'une durée d'1h30 : facturée 60,00 euros TTC. Urban Pets pourra proposer au Client, un forfait de cours, pour atteindre ses objectifs. Chaque consultation permet de proposer un programme d'éducation ou de réhabilitation, adapté et personnalisé.

Séance de coaching en éducation ou modification du comportement : facturée 60,00 euro TTC de l'heure.

6 séances facturées 324,00 euros TTC, 8 séances facturées 408 euros TTC, 10 séances facturées 480 euros TTC.

Les déplacements effectués dans le secteur d'intervention, sont intégralement compris dans la prestation.

Au-delà, une majoration pour le déplacement supplémentaire sera appliquée sur la base de 15,00 euros TTC dans un rayon de 10 à 15 km autour du siège social d'Urban Pets, de 20,00 euros TTC dans un rayon de 15 à 20 km autour du siège social d'Urban Pets.

Le secteur d'intervention d'Urban Pets, est consultable sur <https://www.urban-pets.com/secteur-d-intervention>

## **Article 6 - Paiement**

Le règlement de la première rencontre s'effectue soit par chèque bancaire ou postal, soit en espèces, soit par carte bancaire sur le site Internet d'Urban Pets. Les chèques sont émis à l'ordre de la société Urban Pets. Ce règlement doit être effectué lors de la consultation.

Les forfaits de coaching sont réglés en totalité par chèque, espèces, carte bancaire ou virement bancaire. Un relevé d'identité bancaire du compte de la société, est transmis sur demande.

Un échelonnement en deux (2) ou trois (3) fois, selon le montant, peut-être mis en place, sur demande et par chèque uniquement. Tous les chèques devront être remis au début de la première séance du forfait de coaching.

Le règlement par carte bancaire, par Paypal sur le site Internet d'Urban Pets, est possible pour certaines prestations seulement et selon la problématique rencontrée.

Tout paiement par carte bancaire, ne garanti pas l'exécution de la prestation, un rendez-vous doit être pris, au préalable.

Tout retard de paiement donnera lieu à l'application de pénalité de retard, sans mise en demeure, dans les conditions visées à l'article L 441-6 du Code de Commerce. Le taux des intérêts de retard correspondant au taux d'intérêt légal majoré de 8 points et s'applique sur la totalité des sommes dues. A défaut de paiement, passé un délai de 15 jours après mise en demeure de payer, le recouvrement s'effectuera par voie judiciaire, tant en principal intérêt que frais et accessoires. Toute prestation exécutée est due dans son intégralité sans possibilité de remboursement.

Tout rendez-vous non annulé plus de 48h en avance (ou sans la preuve médicale d'une incapacité du chien à suivre le cours) sera dû dans son intégralité ou décompté du forfait. Les annulations doivent être communiquées le plus tôt possible par email, à l'adresse [info@urban-pets.com](mailto:info@urban-pets.com), par message texte ou message vocal au +33768925154.

## **Article 7 - Annulation, rétractation**

En vertu de l'article L 121-20 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de 7 jours dès l'acceptation du contrat. Passé ce délai, les forfaits seront à régler dans leur totalité

conformément aux dispositions de l'article 6 infra

En application des dispositions légales, le droit de rétractation ne pourra avoir lieu si la prestation a débuté.

La société Urban Pets effectuera un remboursement des prestations non effectuées mais réglées en cas de décès de l'animal, après production d'un certificat du vétérinaire, dans un délai de 14 jours.

Tout règlement effectué par carte bancaire sur le site d'Urban Pets, pour une prestation qui ne peut être réalisée et sans preuve écrite d'un accord préalable de la Société Prestataire, sera remboursé dans un délai de 14 jours.

### **Article 8 - Limitation d'intervention**

La société Urban Pets se réserve de droit de refuser et/ou de cesser l'exécution de toute prestation convenue, si :

- les conditions de travail risquent de mettre en danger la sécurité du prestataire ou d'un tiers;
- le demande du client est contraire aux lois et règlements;
- le chien du client appartient aux catégories 1 ou 2, décrit dans la loi du 6 janvier 1999 et n'est pas en règle avec la législation;
- le chien ou le chat est malade;
- le chien participant aux cours collectifs n'est pas à jour de ses vaccins;
- le chien n'est pas couvert par la responsabilité civile de son propriétaire : le Client.
- le client utilise des techniques d'éducation contraires à l'éthique d'Urban Pets et ne veut pas changer ses techniques (brutalité, violence physique,...);
- le client ne respecte pas les obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente;
- le client se montre irrespectueux, offensant ou violent avec toute personne durant la tenue de la prestation.

Cette liste n'est pas exhaustive. Dans le cas d'un refus d'intervention ou d'une cessation de la prestation de la part d'Urban Pets, un email ou un courrier postal sera envoyé au client pour le mentionner, aucune compensation ou dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le client des sommes déjà versées restent acquises par la société Urban Pets.

### **Article 9 - Responsabilité**

La société Urban Pets est tenue d'une obligation de moyen et non de résultat. La société Urban Pets mettra en œuvre tout son savoir-faire pour accompagner le client vers les objectifs définis d'éducation et de contrôle de son animal.

En aucun cas le client ne pourra exiger de résultats, ceux-ci étant liés à la capacité et l'implication du client à mettre en application les conseils et exercices, mais aussi aux propres réactions de l'animal, être vivant sensible sont les réactions ne sont pas toujours prévisibles.

La société Urban Pets ne peut être tenue responsable des blessures occasionnées sur ou par l'animal, qui reste en permanence sous la garde et la détention du client, son propriétaire, présent lors de chaque séance.

La société Urban Pets n'est pas responsable des dommages causés par l'inexécution par le client de ses obligations.

La société Urban Pets se réserve le droit d'annuler les cours en cas de mauvaises conditions météorologiques entraînant un risque pour les animaux et s'engage à prévenir au plus vite le client et lui proposer une autre date qui conviendrait aux deux parties.

### **Article 10 - Certificat de capacité et assurance**

En application de l'article L214-6 du code rural, la société Urban Pets est détentrice de l'Attestation de connaissances relative à l'activité liée aux animaux de compagnie d'espèces domestiques, en la personne de Malika BOUNAFAA sous le numéro 2016/3f81-af81, délivrée par la Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt.

La société Urban Pets est assurée au titre de sa responsabilité civile professionnelle auprès de la société MMA IARD – Contrat Assurance PRO-PME numéro 143643701.

### **Article 11 - Confidentialité**

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information orale ou écrite, quelle qu'elle soit et que qu'en soit le support, échangée dans le cadre des prestations et pendant toute la durée des prestations ainsi qu'après son échéance pendant une durée d'un an.

### **Article 12 - Utilisation de données**

Le client accepte que la société Urban Pets utilise les photos ou les vidéos de leur animal prises pendant les prestations dans le but d'alimenter ses supports de communication.

Toute photo ou vidéo produite par la société Urban Pets, exposant l'identité du client, ne saurait être divulguée au public sans autorisation de la personne concernée par écrit.

Sans autorisation, l'identité de la personne sera cachée par modification de l'image.

L'identité des personnes de moins de 18 ans, sera automatiquement cachée par modification de l'image.

### **Article 13 - Loi applicable, règlement des différends**

Le présent contrat est soumis au droit français.

Tout différend résultant de l'interprétation ou l'exécution des présentes sera soumis à la médiation, sur demande du client, auprès de :

Yves LEGEAY

Médiateur de la consommation auprès du

Syndicat National des Professions du Chien et du Chat

22 Boulevard A. Millerand

44200 NANTES

[www.mediateurprofessionchienchat.fr](http://www.mediateurprofessionchienchat.fr)

[secretariat-conso@contact-snpcc.com](mailto:secretariat-conso@contact-snpcc.com)

A défaut d'accord amiable entre les deux parties, à l'issue de cette médiation, la décision du litige reviendra au :

Tribunal d'instance Vanves 92170

34 rue Antoine Fratacci

92170 VANVES

Urban Pets – Entreprise Individuelle

SIRET : 82331051100014 - NAF/APE : 9609Z – RCS : Nanterre – AC : 2016/3f81-af81

5 avenue Jean Monnet, 92130 Issy-les-Moulineaux

07 68 92 51 54 – [info@urban-pets.com](mailto:info@urban-pets.com)