

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») régissent les relations contractuelles entre l'éditeur du site <https://www.besoinscanins.fr/> (ci-après le « Prestataire ») et toute personne physique agissant en qualité de consommateur (ci-après le « Client ») procédant à une réservation ou à l'achat de prestations de services.

Toute prise de rendez-vous ou commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

2. Prestations proposées

Le Prestataire propose des services liés à l'éducation, au comportement et à l'accompagnement canin, incluant notamment :

- des accompagnements éducatifs et comportementaux canins réalisés uniquement en individuel,
- des bilans comportementaux,
- des accompagnements pédagogiques destinés aux propriétaires de chiens,
- ainsi que des formations obligatoires à destination des propriétaires ou détenteurs de chiens catégorisés (catégories 1 et 2), conformément à la réglementation en vigueur, permettant la délivrance de l'attestation d'aptitude prévue par la loi.

Les prestations sont fournies dans le cadre d'une obligation de moyens, sans garantie de résultat. Leur efficacité dépend notamment de l'implication du Client, de l'environnement du chien et des facteurs extérieurs. Les apprentissages se construisent également entre les séances : le Client accepte de mettre en pratique, dans la mesure de ses possibilités, les propositions convenues avec le Prestataire et de lui faire part de ses observations et des difficultés rencontrées.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes concernant le chien. Les prestations proposées ne constituent ni des actes vétérinaires ni des diagnostics médicaux et ne se substituent pas à l'intervention d'un professionnel de santé animale lorsque celle-ci est nécessaire.

Pour les formations relatives aux chiens catégorisés, la délivrance de l'attestation d'aptitude est subordonnée au respect des exigences légales et à la participation effective du Client, sans dispense des obligations réglementaires applicables.

Les prestations sont réalisées selon des modalités définies au préalable et peuvent se dérouler au domicile du Client, sur un terrain dédié ou dans tout autre lieu adapté. Le contenu et l'organisation des prestations peuvent être ajustés par le Prestataire en fonction du cadre légal, des besoins du chien et des contraintes de sécurité.

3. Réservation – Prix – Paiement

Les modalités de réservation sont communiquées au Client préalablement à toute commande. Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises frais de transport inclus, et correspondent aux tarifs en vigueur au jour de la réservation.

Le paiement est exigible selon les modalités précisées lors de la commande ou de la prise de rendez-vous. Les forfaits sont payables intégralement à la réservation ou au plus tard lors de la première séance. Leur durée de validité court à compter de la première séance. Les séances non utilisées à l'expiration de cette durée ne sont ni remboursables ni reportables.

4. Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de services fournies à une date ou selon une périodicité déterminée, telles que les séances d'accompagnement canin programmées à l'avance.

5. Annulation – Report

Toute demande d'annulation ou de modification doit être formulée par le Client au moins 48 heures avant la date prévue de la prestation. À défaut, le Prestataire pourra facturer tout ou partie de la prestation, sauf cas de force majeure dûment justifié. Lorsqu'une séance est incluse dans un forfait, toute annulation ou modification effectuée moins de 48 heures avant la date prévue entraîne son décompte du forfait, sauf cas de force majeure dûment justifié.

6. Obligations et responsabilité

6.1 Responsabilité du Client – Assurance

Le Client demeure, en toute circonstance, responsable de son chien, y compris pendant la durée des prestations, conformément à l'article 1243 du Code civil, qu'il soit propriétaire ou gardien de l'animal au moment des faits.

Le Client garantit être titulaire d'une assurance responsabilité civile en cours de validité couvrant l'ensemble des dommages corporels, matériels et immatériels susceptibles d'être causés par son chien.

Toute réclamation relative à un dommage causé par le chien relève de la responsabilité exclusive du Client et de son assureur.

6.2 Responsabilité du Prestataire

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée qu'en cas de faute professionnelle prouvée, directement imputable à un manquement dans l'exécution de la prestation.

La seule présence du Prestataire lors d'un incident impliquant un chien ne saurait suffire à engager sa responsabilité.

Aucune limitation ou exclusion de responsabilité ne s'applique en cas de dommage corporel.

6.3 Chiens mordeurs et chiens catégorisés

Le Client est tenu de communiquer au Prestataire, de manière complète, sincère et préalable, toute information relative au comportement de son chien susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité des personnes, des autres animaux ou du bon déroulement des prestations, et notamment tout antécédent de morsure, de comportement agressif ou de mesure administrative en vigueur.

En présence d'un chien présentant un risque de morsure ou ayant déjà mordu, le Client s'engage à respecter strictement les obligations légales applicables ainsi que les consignes de sécurité fixées par le Prestataire. Celui-ci pourra conditionner l'accès aux séances au port d'une muselière adaptée, d'un équipement de contrôle approprié, ou refuser l'exécution de la prestation si les conditions de sécurité ne sont pas réunies.

Pour les chiens relevant des catégories 1 ou 2, le Client garantit être en conformité avec la réglementation en vigueur et s'engage à fournir, à première demande, tout justificatif requis. À défaut, le Prestataire se réserve le droit de refuser ou d'interrompre la prestation sans indemnité ni remboursement.

Toute fausse déclaration, omission volontaire ou dissimulation d'information engage la responsabilité exclusive du Client, lequel assumera seul les conséquences civiles, pénales et financières pouvant en résulter.

En cas de mise en danger avérée du Prestataire, des personnes présentes ou de tiers, le Prestataire se réserve le droit de mettre fin immédiatement à la prestation et d'effectuer, le cas échéant, tout signalement ou dépôt de plainte auprès des autorités compétentes, sans que cette décision ne puisse être considérée comme abusive ou fautive.

6.4 Accessoires et matériel autorisés

Lors des séances organisées sur le terrain ou dans tout lieu d'intervention du Prestataire, seuls les **colliers plats et harnais** sont autorisés.

Sont strictement interdits tous dispositifs susceptibles de provoquer une douleur, une contrainte excessive ou une atteinte au bien-être de l'animal, notamment les colliers étrangleurs, électriques, à pointes ou tout équipement assimilé.

Le Client s'engage à se conformer strictement aux consignes du Prestataire relatives au matériel utilisé. En cas de non-respect de ces règles, le Prestataire se réserve le droit de refuser l'accès à la séance ou d'y mettre fin, sans que cela n'ouvre droit à un remboursement.

6.5 Retard et absence

Tout retard du Client ne saurait entraîner une prolongation de la prestation initialement prévue.

En cas d'absence non signalée dans le délai prévu aux présentes CGV, la prestation est considérée comme due et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement ni report, sauf cas de force majeure dûment justifié.

6.6 Conditions météorologiques

Les prestations extérieures peuvent être reportées en cas de conditions météorologiques dangereuses. Un report sera proposé dans la mesure du possible, sans indemnité.

6.7 Mineurs et accompagnants

Les mineurs et accompagnants présents lors des séances demeurent sous la responsabilité du Client. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages causés ou subis par les accompagnants du Client pendant les séances.

6.8 Force majeure

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée en cas d'inexécution résultant d'un événement de force majeure tel que défini par la jurisprudence française.

7. Propriété intellectuelle

L'ensemble des supports, contenus, méthodes et documents remis ou accessibles dans le cadre des prestations demeure la propriété exclusive du Prestataire. Toute reproduction ou diffusion sans autorisation écrite est interdite.

8. Données personnelles

Les données personnelles collectées sont nécessaires à l'exécution des prestations et sont traitées conformément au RGPD.

Le Client dispose de droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition et peut introduire une réclamation auprès de la CNIL.

9. Droit applicable – Litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, le Client consommateur peut saisir, à son choix, l'une des juridictions territorialement compétentes conformément au Code de la consommation et au Code de procédure civile.

10. Médiation de la consommation

Depuis le 1er janvier 2016, tous les consommateurs ont le droit de faire appel, gratuitement, à un médiateur de la consommation dans le cadre de la résolution d'un litige l'opposant à un professionnel.

En tant qu'adhérente au SECEP, l'entreprise "**BESOINS CANINS**" désigne l'ANM CONSO, association loi 1901 dont le siège est situé [02 rue de Colmar](#) 94330 Vincennes comme Médiateur à la consommation pour son entreprise.

Vous avez 3 moyens de déposer un dossier :

- en ligne : sur www.anmconso.com
- par messagerie électronique à contactanmconso.com
- par voie postale : Médiation de la consommation ANM Consommation [02 rue de Colmar 94300 Vincennes](#)

Virginie FORTIN (Besoins Canins) - Éducation et comportements du chien, 10 Avenue des Nations, 57970 Yutz
Tel +33 (0)7.83.27.65.91 – Email : contact@besoinscanins.fr
SIRET : 491 977 815 00027

Outre vos coordonnées complètes (nom prénom contacts) et la réclamation écrite que vous devez avoir obligatoirement adressée préalablement à l'entreprise "**BESOINS CANINS**" ou son service clients pour tenter de résoudre directement son litige, vous êtes encouragé-e à fournir les informations suivantes :

- la nature de la demande
- l'exposé et la description de son litige
- toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier par le médiateur
- l'ensemble des échanges intervenus avec l'entreprise "**BESOINS CANINS**"
- en cas de représentation par un tiers telle une association de consommation ou un avocat, la procuration de celui-ci.

11. Modification des CGV

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation.

12. Acceptation

La signature de la fiche de prestation vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions Générales de Ventes.

Mention manuscrite obligatoire : « Lu et approuvé, bon pour accord » Nom, date et signature :