



# Conditions générales de vente de ® Des maîtres en or- applicables au 1er août 2024

**A défaut de signature de ce document, les CGV ci-après s'appliquent de plein droit dès  
lors que le client a convenu d'un rendez-vous avec Des maîtres en or**

## Article 1 - Généralités

Les présentes Conditions générales de Vente, ci-après dénommées CGV, s'appliquent à régir les relations entre, Des maîtres en or, et ses clients, dans le cadre de la vente des prestations de services.

Des maîtres en or, éducateur canin, intervient en tant que conseillère et guide afin que humains et chiens vivent ensemble en harmonie.

Le client reconnaît avoir été informé des CGV et la prise de rendez-vous implique une acceptation sans réserve de celles-ci.

Le terme « le client » désigne la personne morale ou physique qui a fait appel à toutes prestations de services ainsi que les personnes présentes à tout ou partie d'une séance.

## Article 2 - Réservation, tarifs et paiement

### 2.1 Réservation

Dans le cadre d'une séance individuelle, le client devra régler la séance dès la prise de rendez-vous.

Le paiement pourra être effectué par chèque bancaire, virement bancaire ou espèces.

A défaut de versement dans les 48h, le créneau pourra être proposé à une autre personne.

Dans le cadre d'un forfait d'éducation canine, les rendez-vous ne pourront être fixés qu'une fois le premier règlement effectué.

### 2.2 Tarifs applicables

Les tarifs applicables aux prestations de Des maîtres en or, sont indiqués sur notre site internet, [www.Desmaîtresenor.fr](http://www.Desmaîtresenor.fr) dans l'onglet "tarifs". Ils seront portés à la connaissance du Client avant toute intervention via un devis préalablement rempli et signé.

Le client s'engage à prendre connaissance des tarifs avant toute réservation. Les prix sont exprimés en euros TTC.

### 2.3 Paiement

Le solde du paiement devra être réglé à 50 % le jour même de la séance, sauf accord express d'EDWIGE MARGOUX. Le paiement du solde pourra être effectué par chèque bancaire, virement bancaire ou en espèces.

En accord avec Des maîtres en or, le règlement pourra être effectué en 2 ou 3 fois par chèques, remis lors de la signature du contrat, qui feront l'objet d'un encaissement à définir avec le Client.

### 2.4 Retard ou défaut de paiement

Tout retard ou défaut total ou partiel de paiement, donnera lieu à versement par le client d'une pénalité de retard exigible sans rappel, au taux de 10% par jour de retard (Lutte contre les retards de paiement/article 53 de la Loi NRE).

Cette pénalité est calculée sur le montant restant dû, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

### 2.5 Devis préalable

Suite au test d'évaluation, un devis sera établi. Ce devis précisera les coordonnées du Client, le détail des prestations, ainsi que le coût total de la prestation. Le devis sera valable un mois, durant lequel le Client pourra choisir de le contracter ou non.

### 2.6 Acceptation du devis

Suite à sa réalisation, le Client devra, s'il accepte la prestation, signer le contrat d'éducation canine dressage. Dès l'acceptation du devis, le client est réputé avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et implique une acceptation sans réserve par le Client de celles-ci. Le contrat est alors valable durant la période mentionnée pour chaque prestation, à compter de la date de signature et d'acceptation du devis. Au-delà de cette date, même si des cours n'ont pas été effectués, le contrat est réputé terminé. Le client a également la possibilité de démarrer le programme d'éducation sans devis, ni signature. Dans ce cas précis, le client est réputé avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente dès lors qu'il effectue son premier cours d'éducation. Sa facture pourra lui être remise sur demande.

## Article 3 – Prestations

Les prestations sont vendues sous forme de forfaits contenant des cours individuels et/ou collectifs.

Les forfaits ont une durée limitée. Ils ont une date de début et de fin, qui sont communiquées au client dès la souscription.

### 3.1. Conditions d'accès aux cours collectifs

Il est proposé des cours collectifs avec des thèmes différents.

Il est nécessaire de refaire plusieurs fois les mêmes thèmes de cours afin d'acquérir les pré-requis nécessaires au niveau suivant.

L'inscription d'un chien sur un cours collectif dont les pré-requis ne sont pas acquis, selon l'appréciation de l'éducateur, pourra être refusée.

Les chiens ayant des comportements inappropriés vis-à-vis des humains ou autres chiens devront être muselés à la demande l'éducateur. A défaut ou au refus du propriétaire, le binôme pourra se voir exclu du cours.

### 3.2 Durée des cours.

Un bilan comportemental dure maximum 1h30. Un cours individuel dure 45min. min Un cours collectif, selon le thème, dure 1h30 à 2h

### 3.3 Défaut de présence.

Si un client s'inscrit sur un cours collectif, ne se présente pas ou annule moins de 48h à l'avance sa présence, il pourra se voir pénaliser sur sa prochaine inscription à un des cours.

### 3.4.1 Cani' Balade

Ses prestations n'entrent pas dans le cadre des adhésions précédemment citées. Elles sont facturées à part soit à l'unité soit en pack.

Les séances à l'unité doivent être réglées dans les 48h après l'inscription pour être validées. Faute de quoi la place pourra être octroyée à un autre client.

S'il y a souscription à un pack, les séances doivent être prises régulièrement.

Si il se passe plus de 6 mois entre 2 séances, Des maîtres en or se réserve le droit de rompre le pack sans réserve ni remboursement.

Si le chien adopte des comportements inappropriés vis à vis de chiens ou humains, le pack pourra être rompu par Langage Canin sans réserve ni remboursement.

### 3.4.2 Cani Rando & Balade Sociales

Les Cani Rando et Balades Sociales auront lieu à l'extérieur. Elles peuvent durer entre 1h et 3h selon les parcours choisis.

Les propriétaires doivent s'assurer de leurs capacités et celles de leurs chiens pour faire ses randonnées et balades.

Il est recommandé de se munir d'eau pour humains et chiens et de chaussures adaptées.

Des maîtres en or ne pourra être tenu pour responsable d'un quelconque problème durant celles-ci.

Les points de rendez-vous exacts sont communiqués par SMS et/ou sur WhatsApp minimum 2h à l'avance.

Durant les cani-rando, les chiens doivent rester attachés avec des laisse adaptées de maximum 2m et avoir un harnais adapté dit en X ou Y.

Durant les balades sociales : les chiens pourront être lâchés durant cette promenade. Les propriétaires y participant attestent que leur chien a un rappel correct. Des maîtres en or ne pourra être tenu pour responsable de la fugue d'un chien pour quelques motifs que ce soient ni des conséquences de cet acte, au même titre qu'une altercation entre 2 ou plusieurs chiens. Les chiens restent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Par ailleurs, les propriétaires doivent avoir dépensé leur chiens autant mentalement que physiquement avant ces rando ou balade afin qu'il ne soit pas trop excité. Ces activités ne sont pas des « défouloires » à chiens dont les besoins de dépenses ne sont pas comblés par leurs propriétaires.

## Article 4 - Annulation et modification

Une fois un forfait souscrit, aucune modification ni annulation ne pourra être effectuée.

### 4.1 Conditions météorologiques

Aucune prestation ne pourra être annulée pour des raisons météorologiques à l'initiative des participants.

C'est uniquement Des maîtres en or qui pourra juger si la prestation doit être annulée en cas de mauvaises conditions climatiques ou par manque de participants.

### 4.2 Délai d'annulation

Toute séance d'éducation /comportement / activité de loisir canin annulée moins de 48 heures à l'avance sans justificatif médical est considérée comme prise. Toute somme déjà versée restera acquise au Prestataire.

### 4.3 Souscription à un forfait

En cas d'arrêt du processus d'éducation avant la fin du forfait, si le client décide de ne pas effectuer la totalité des cours pour quelque raison que ce soit, aucun remboursement de tout ou partie du forfait ne pourra être exigé. De même qu'aucun remboursement des séances déjà effectuées ou perdues ne sera envisageable.

Sans nouvelles du client pendant 2 mois, le programme sera considéré comme abandonné. Aucune somme ne sera reversée. En cas d'interruption du programme à l'initiative du client pour cause majeure, maladie, le forfait ne sera pas remboursé mais les séances pourront reprendre dès que le client pourra à nouveau se rendre disponible.

## Article 5 - Cadre des cours

Les séances sont réparties entre cours individuels et cours collectifs.

Toute prestation de services dans le cadre de séances individuelles pour l'éducation ou la rééducation du chien débute par un test d'évaluation. Celui-ci se déroule au domicile du client. Déductible si souscription à un forfait. Mentionné dans l'article 3.1.

### 5.1 Cours individuels

Ils devront être pris de façon régulière, selon le délai conseillé par l'éducateur. Ils devront être pris dans le délai imparti de la durée du forfait.

### 5.2 Cours collectifs

Il est conseillé d'en prendre au moins 2 / mois dans le cadre d'une période d'apprentissage.

Les séances à l'unité doivent être réglés dans les 48h après l'inscription pour être validés. Faute de quoi la place pourra être octroyer à un autre client.

### 5.3. Inscriptions aux cours collectifs et nombre de places.

L'accès aux cours collectifs se fait uniquement sur inscription.

Il y a un nombre de places limité dans chacun d'eux, précisé dans le planning de chaque mois.

Il est possible d'être inscrit sur liste d'attente si le cours désiré est complet.

Des maîtres en or ne peut être tenu pour responsable du manque de disponibilité d'un client pour effectuer ses cours dans le délai imparti ou du manque de réactivité pour l'inscription aux cours souhaités qui pourraient apparaître complets.

### 5.4 Méthodes de travail

Elles sont basées sur des principes éthologiques.

Le client devra suivre les conseils donnés par l'éducateur, dans le cas contraire, l'éducateur ne pourra être tenu pour responsable du manque de résultats.

Tout le processus se fera dans le respect de l'animal et de l'humain.

### 5.5 Matériel

Lors des séances, seuls les colliers et harnais sont acceptés. Les colliers à pointes ne sont pas les bienvenus.

Les propriétaires doivent avoir leur propre matériel à tous les cours :

- Laisse fixe de 1,50 – 2m
- Longe en matière plastifiée de 5 ou 10m
- Collier ajusté à la taille du chien de manière à ce qu'il ne puisse pas s'en dégager seul.
- Pour les Cani-Rando, harnais de traction adapté dit en X ou Y, ligne de trait, ceinture ou baudrier de cani-rando.
- Muselière de typer Baskerville si demandée, adaptée à la taille du chien. Les autres muselières ne sont pas acceptées.
- Sac à déjections canines.

## Article 6 - Nature des obligations du Prestataire

### 6.1 Garantie de moyens

Les prestations de services offrent une garantie de moyens mais les résultats restent étroitement liés à l'investissement et au travail du client réalisé de son côté, entre chaque séance. L'implication du client est une absolue nécessité quant à la résolution du problème et il demeure seul responsable des

résultats du coaching et de ses conséquences, que les objectifs de départ soient atteints ou non.

### 6.2 Coaching à distance

Pour les forfaits, un suivi à distance entre les cours est assuré, durant une période maximale de 3 ou 6 mois. Il s'effectue de préférence par mail, et tient compte des congés, des week-ends et des jours fériés. En aucun cas, il ne pourra se substituer à une séance supplémentaire que l'éducateur jugerait nécessaire pour pouvoir résoudre le problème soulevé ou répondre aux questions posées.

### 6.3 Limites de compétences et prise en charge par un vétérinaire

Dans le cas où la situation présentée dépasserait les limites de compétences des éducateurs ou qu'il serait nécessaire d'être aidé par un vétérinaire, cette dernière s'engagerait alors à essayer de trouver un professionnel susceptible d'aider le client. Dans le cas d'une prise en charge par un autre éducateur – comportementaliste, le suivi et la responsabilité de « Des maîtres en or » s'arrêteraient dès lors que les coordonnées du professionnel auront été communiquées au client.

Si le problème nécessite une prise en charge médicamenteuse par un vétérinaire, le client doit suivre les directives conseillées.

Dans le cas contraire, Des maîtres en or se réserve le droit de suspendre le forfait ou cours engagés. Aucun remboursement ne pourra être envisagé.

### 6.4 Engagements

Des maîtres en or s'engage à :

- Donner les éléments de psychologie canine nécessaires à la compréhension de l'animal.
- Adapter les leçons au caractère de l'animal et aux attentes du client en matière d'éducation ou de rééducation, dans le respect des lois de l'apprentissage.
- Prendre en compte les difficultés rencontrées par le client et proposer des solutions concrètes.
- Tout mettre en œuvre pour apporter une amélioration au comportement du chien tout au long du processus d'éducation ou de rééducation.

Cependant l'investissement de client dans l'éducation de son chien est primordial.

Si le client refuse de faire les exercices Des maîtres en or ne pourra être tenu responsable.

### 6.5 Exécution des prestations

Des maîtres en or se réserve le droit de refuser et/ou cesser l'exécution de toute prestation si :

- Nous jugeons que les conditions de travail risquent de mettre en danger notre sécurité ou celle d'autrui.
- La demande du client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur.
- Le chien n'est pas à jour de vaccination.
- Le chien est malade et/ou représente un risque de contagion.
- La chienne est en chaleur.

- le chien n'est pas couvert par la responsabilité civile de son propriétaire
- le propriétaire fait preuve de brutalité et de violence sur son chien, manque de respect aux éducateurs et/ou leur environnement, utilise des méthodes d'éducation contraires à ce que les éducateurs dispensent
- le propriétaire ne respecte pas ses obligations décrites dans l'article 1 de ce présent contrat.

## Article 7 - Les obligations du client

Le client a obligation de fournir à Des maîtres en or toutes les informations que cette dernière juge nécessaires, et cela tout au long du suivi.

Le client reste responsable de son chien durant la séance ainsi que de tout incident concernant son animal ou provoqué par ce dernier.

### 7.1. Le propriétaire / Conducteur du chien

Il devra être majeur et capable, les conducteurs mineurs devront être accompagnés d'une personne majeure et capable pour participer aux cours.

Les cours seront exclusivement réservés aux propriétaires.

Dans le cas contraire, Des maîtres en or se réserve le droit d'annuler le cours qui sera considéré comme accompli.

### 7.2. Identification et vaccination

Le propriétaire s'engage à présenter un chien identifié (puce électronique ou tatouage), à jour de vaccination (datant de plus de 15 jours et moins de 1 an) contre la maladie de Carré, la Parvovirus, l'Hépatite de Rubarth et la Leptospirose (CHLP), et déparasité en externe (puces et tiques) et en interne (vermifuge).

Il s'engage à présenter le carnet de santé et la carte d'identification du chien lors du test d'évaluation ou du premier cours.

La vaccination pour la toux de chenil (Pneumodog ou Noviback KC par voie intra nasale) est fortement conseillée.

### 7.3 Santé générale

Le chien doit être exempt de maladie contagieuse. Tout problème de santé connu doit être indiqué de façon claire et explicite. En cas de doute ou de suspicion de maladie, un bilan vétérinaire pourra être demandé. Le client restera le seul responsable des conséquences liées au non-respect de ce point.

Le client doit communiquer tous les risques que peut présenter son chien dans tous les domaines, notamment du point de vue caractériel et physiologique.

### 7.4 Engagements

- Ne pas donner la ration de nourriture juste avant de se présenter à la leçon (pour éviter les torsions de l'estomac et pour avoir un chien motivé).
- Détendre correctement son chien avant le début de la leçon.
- Arriver avec le matériel nécessaire à la séance, préalablement défini avec l'éducateur.
- Poursuivre le processus d'éducation chez lui, selon les conseils de l'éducateur.

### 7.5 Responsabilité du client

A l'issue du Test d'évaluation, un programme est proposé au client. Au terme de ce dernier, le client peut choisir de poursuivre avec Des maîtres en or ou de cesser toute collaboration. Dans ce second cas, il ne peut être imputé au prestataire aucune dégradation de la situation.

Des maîtres en or ne pourra être tenue pour responsable des conséquences imputables à des omissions.

Le programme proposé par Des maîtres en or doit être scrupuleusement suivi et sans écart. Il peut évoluer suivant les progrès observés par le prestataire. Toute initiative prise par le client qui n'a pas été validée par le prestataire n'engage que le client. Les conséquences de ces décisions ne seront pas de la responsabilité de Des maîtres en or

Le client est conscient que le travail personnel est indispensable pour que les progrès soient significatifs. Pour obtenir de bons et durables résultats, la famille doit s'investir pleinement dans l'éducation du chien et suivre scrupuleusement les conseils de l'éducateur.

Si aucun travail personnel n'était effectué, Des maîtres en or ne saurait être tenue pour responsable de l'échec du processus.

### 7.6 Respect des méthodes d'éducation et dressage.

Le client s'engage à bannir tout matériel et toute technique basée sur la violence ou la mise en difficulté du chien, y compris dans le cadre d'une intervention avec un autre professionnel et y compris en dehors des séances de coaching. Il reconnaît être informé du fait qu'en plus d'atteindre fortement le bien-être du chien, cela pourrait aggraver le problème et devenir dangereux pour l'entourage. Il reconnaît également être informé du fait que cela serait contre-productif vis-à-vis des solutions abordées lors du coaching.

En cas du non-respect de cet engagement, le client ne saurait tenir la coach pour responsable en cas d'inefficacité du coaching ou d'aggravation du problème.

## Article 8 - Chien mordeur ou catégorisés

En cas de consultation pour agressions sur humain, le chien devra être en règle vis-à-vis de la loi "chien mordeur" si une ou plusieurs morsures ont déjà eu lieu. Dans le cas contraire, le client ne saurait tenir la coach pour responsable.

Le chien devra, dans ce cas, être muselé avec une muselière de taille adaptée type BASKERVILLE. Les consignes de sécurité indiquées par les éducateurs avant la consultation devront être respectées à la lettre.

En cas de mise en danger des éducateurs et des éventuelles personnes l'accompagnant, une plainte pourra être déposée et un signalement sera fait en commissariat et en mairie.

En cas de consultation pour un chien catégorisé, le client devra être en réglé vis-à-vis de la loi sur les chiens "dits dangereux", de catégorie 1 à 2.

Une copie du permis de détention ainsi que du test comportemental (pour les chiens de 9 mois révolus) devront être remises à EDWIGE MARGOUX

#### **Article 9 – Propriété intellectuelle**

Les fiches-conseils, les photos et vidéos données au client sont la propriété intellectuelle d'Edwige Margoux au titre de droit d'auteur. Elles ne peuvent donc être copiées ou diffusées sans son autorisation écrite.

#### **Article 10 – Photos et vidéos**

Le client autorise Edwige Margoux à le photographier et le filmer, ainsi que son chien, et à utiliser leur image.

En conséquence et conformément aux dispositions relatives au droit à l'image et au droit au nom, sauf désaccord explicite et écrit, le client autorise Edwige Margoux, en qualité de chef d'entreprise, à fixer, reproduire et communiquer au public les photographies et/ou vidéos prises dans le cadre de la présente.

Les photographies et vidéos pourront être exploitées et utilisées directement par EDWIGE MARGOUX, sous toute forme et tout support connu et inconnu à ce jour, dans le monde entier, sans limitation de durée, intégralement ou par extraits (notamment presse, livres, vidéos, expositions, publicités, sites Internet, réseaux sociaux, etc.).

EDWIGE MARGOUX s'interdit expressément de procéder à une exploitation des photographies et/ou des vidéos susceptibles de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation, et s'interdit également de les utiliser dans tout support à caractère pornographique, raciste, xénophobe ou toute autre exploitation préjudiciable.

#### **Article 11 - Incapacité de travail**

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, EDWIGE MARGOUX se réserve le droit de rompre le présent contrat et/ou de modifier le calendrier en cours sans que ne puisse être exigé par le client le versement d'indemnités. Il est admis qu'EDWIGE MARGOUX se doit d'en avvertir le client dès le premier jour ouvrable de son incapacité.

#### **Article 12 – Assurance**

Le Prestataire déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle.

Le client quant à lui, déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile pour son chien. Cette dernière est souvent comprise dans l'assurance habitation.



**DES MAÎTRES EN OR - Siret 91499130200011**