



CONDITIONS GENERALES DE VENTE – COMPORTEMENT

ARTICLE 1 – OBJET

Matou' et Toutou'lousains est gérée par **Marion CABANDE**, personne physique enregistrée comme auto-entrepreneur et immatriculée au Registre National des Entreprises et à la Chambre des Métiers et de l'Artisanat avec le numéro de SIRET suivant : **95268204500028**. Code APE : **9609Z**. Code APRM : **9609Z-P**.

Matou' et Toutou'lousains – Marion CABANDE – Entreprise individuelle est une micro-entreprise de **prestations de services** proposant toute l'année, y compris pendant les vacances scolaires et les week-ends, de la **garde d'animaux de compagnie** – pour chien et chat - à domicile sous forme de visites régulières à domicile ou de promenades régulières directement au domicile des particuliers pendant leur absence. **Pas de service de pension**. Les chiens de 1^{ère} et 2^{ème} catégorie sont acceptés. Elle propose également des **bilans comportementaux, des bilans préventifs pour les chats et les chiens, et des séances d'éducation canine à domicile**.

Coordonnées

Marion CABANDE **Siège social** : 1 impasse du Centaure, Appt A05, 31860 Pins-Justaret
Adresse mail : contact@matou-et-toutoulousains.com **Téléphone** : 06.38.01.75.21
Site internet : www.matou-et-toutoulousains.com

Pour exercer son activité et conformément à la réglementation, Mme **Marion CABANDE** dispose des agréments nécessaires à la réalisation des activités en lien avec les animaux de compagnie d'espèces domestiques : **ACACED (Certificat des Connaissances sur les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques)** – option chien et chat – obtenu le 11 mai 2023, n°2023/dad0-565d – **Certificat Comportementaliste et éducateur canin** chez Nature de Chien, obtenu le 11 octobre 2024 – **Certificat Comportementaliste félin** chez Animautopia, obtenu le 12 novembre 2025 - Assurance responsabilité civile professionnelle chez Allianz - Immatriculation au Registre National des Entreprises sous le numéro SIRET 952 682 045 00028 – Statut juridique d'auto-entrepreneur sous le numéro de SIREN 952 682 045.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION ET DEROULEMENT DES PRESTATIONS

1- Réservation

Pour réserver, un **premier contact** doit être réalisé en amont via un **appel téléphonique** au 06.38.01.75.21, ou le **formulaire de contact** disponible sur le site internet www.matou-et-toutoulousains.com, ou un **mail** à contact@matou-et-toutoulousains.com, ou encore un **message sur les réseaux sociaux** de Matou' et Toutou'lousains (Facebook, LinkedIn, Instagram).

A la suite, suivant sa demande, un **devis gratuit** et sans engagement détaillant la prestation souhaitée sera réalisé et envoyé au demandeur, accompagné des **conditions générales de vente qu'il s'engage à lire** avant l'établissement du contrat. Le devis est **valable pendant 15 jours**, durée pendant laquelle le client doit le **retourner signé pour pouvoir réserver la prestation**. Après le **délai de validité passé**, la prestation est considérée **annulée** de fait. Une fois le **devis signé**, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) et le client s'engagent à **fixer une date pour réaliser le 1^{er} rendez-vous de rencontre** (bilan comportemental, bilan préventif ou séance d'éducation), qui sera réalisé en fonction des disponibilités de Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains).

Pour réserver plusieurs séances / bilans à la fois ou un pack chiot, ado ou adulte, ou un pack suivi félin, un contrat sera rempli et signé par les deux parties lors de ce 1^{er} bilan ou séance. Le paiement de toutes prestations devra être réglé avant ou pendant le 1^{er} rendez-vous par chèque, espèce ou virement instantané.

2- Annulation et modification / délai de rétractation

Pour toute **modification ou annulation de réservation**, le client s'engage à **prévenir par mail ou par message dans les plus brefs délais Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains), maximum 48h avant**, sauf en cas de force majeure. La prestation pourra être reportée à une date ultérieure. Si le client n'a pas prévenu dans les délais, **la prestation sera facturée et non remboursable**.

Conformément à l'article L221-18 du Code de la Consommation, le client dispose du **délai légal de rétractation de 14 jours ouvrés à compter de la signature du devis ou du contrat**. Ce droit ne s'applique plus si la prestation commence dans un délai inférieur à 14 jours (articles L121-20 et L121-20-2 du Code de la Consommation). Le droit de rétractation ne peut cependant pas être exercé lorsque la prestation commence. Si le délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.



Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) se réserve le **droit d'annuler ou de refuser une réservation** sans avoir besoin de se justifier.

Le **stationnement pour effectuer la prestation au domicile du client doit être facilité** : il doit y avoir des places disponibles proches de l'habitation. **En cas de difficulté** de se stationner, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) se réserve le droit de **facturer une place payante, modifier, écourter, voire annuler la prestation**. Également, en cas de **conditions météorologiques mauvaises rendant impossible le déplacement ou la réalisation de la prestation** de Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains), celle-ci pourra être **annulée et reportée** à une date ultérieure déterminée d'un commun accord avec le client.

3- Bilan comportemental

Pour le **chat**, celui-ci pourra être réalisé **à domicile ou en distanciel via un appel visio**. Il est tout de même **recommandé de privilégier le rendez-vous à domicile**. Pour le **chien**, pour **chaque nouveau client**, un bilan comportemental à son domicile est **fortement recommandé avant toute séance d'éducation**. Il est **nécessaire** pour organiser la rencontre entre le client, son chien et Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) afin de créer une relation de confiance. De manière générale, le bilan comportemental permet d'en apprendre plus sur l'animal, ses antécédents, son quotidien, ses habitudes et besoins, les problématiques rencontrées, afin de pouvoir mettre en place un **suivi personnalisé si besoin**. Un bilan comportemental dure **2 heures** environ. Le bilan comportemental est suivi d'un **compte rendu** écrit envoyé par mail détaillant la mise en place des protocoles et exercices, les conseils, et ce qui a été dit pendant pour que le client puisse avoir un récapitulatif. Ce **compte-rendu est strictement personnel et ne devra pas être divulgué** à une tierce personne. **Le bilan pourra être suivi de plusieurs séances d'éducation ou de rendez-vous de suivi** selon la problématique et le besoin du client.

4- Bilan préventif

Le **bilan préventif** pourra être réalisé **à domicile ou en distanciel via un appel visio**, en fonction de la problématique et de la situation. Il est toutefois **recommandé de privilégier le rendez-vous à domicile**. Le bilan préventif a pour objectif d'accompagner, conseiller et guider le client pendant le processus d'adoption d'un nouvel animal, pour anticiper un changement futur qui va survenir dans la vie de l'animal (déménagement, arrivée d'un bébé, ...), ou pour tout questionnement relatif à la vie de l'animal. Le bilan préventif dure **1 heure** environ. Il est suivi d'un **compte rendu écrit** envoyé par mail détaillant les conseils et éventuellement les protocoles vus pendant le rendez-vous. Ce **compte-rendu est strictement personnel et ne devra pas être divulgué** à une tierce personne. **Pour un suivi personnalisé, le bilan préventif pourra être suivi de rendez-vous de suivi** pour ajuster et faire le point sur la situation.

5- Séance d'éducation individuelle

Une séance d'éducation se déroule **soit au domicile du client, soit à un endroit défini en amont** auquel cas le client en sera prévenu avant la prestation. Une séance d'éducation dure **1 heure** environ. La séance sera animée par Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) et consiste à travailler sur les problématiques et/ou envies du client à travers des **exercices et des conseils pratiques** encadrés.

6- Rendez-vous de suivi

Pour accompagner le client lors de la mise en place des protocoles et des conseils vus lors du bilan comportemental ou préventif, un **rendez-vous de suivi pourra être réalisé quelques semaines ou mois suivant le 1^{er} rendez-vous**. Cette séance de **1 heure** environ, sert avant tout à ajuster les protocoles si besoin, faire le point sur la situation, et anticiper de nouvelles problématiques et/ou questionnements qui pourraient survenir.

7- Cours collectif / balade collective (pas encore effectif)

Le client peut également participer avec son chien à un **cours collectif** qui consiste à travailler sur des exercices en particulier avec d'autres clients et leurs chiens pendant une durée d'environ 1 heure, ou à une **balade collective** qui consiste à faire une balade avec d'autres clients et leurs chiens en liberté dans des endroits boisés pendant une durée de 1h30 (maximum 4 chiens en même temps), le tout **encadré et supervisé par Marion CABANDE** (Matou' et Toutou'lousains). Les **dates et lieux des cours et balades seront disponibles sur le site internet**. **Pour participer à un cours collectif ou une balade collective, le chien en question devra avoir déjà fait un bilan comportemental ou une séance d'éducation individuelle avec Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains)**.

8- Packs d'éducation et de suivi personnalisés

Le client peut choisir un des packs proposés sur le site internet : chiot, adolescent, adulte, suivi félin ou 4 séances, en fonction de l'âge de l'animal, ses besoins et des problématiques rencontrées. **Les packs contiennent tous un bilan comportemental (sauf le pack 4 séances d'éducation) (le bilan comportemental peut être remplacé par**

Paraphe :



un bilan préventif), un compte rendu par mail, un suivi téléphonique et des séances d'éducation et/ou de suivi qui seront à planifier dans un intervalle de 6 mois (ou 1 mois pour le pack suivi félin) après la signature du contrat. Les packs devront être payés avant ou pendant le 1^{er} bilan comportemental. Le client s'engage à planifier les séances dans le temps imparti, auquel cas aucun remboursement ou report ne pourra être fait, sauf en cas de force majeure comme une maladie, le décès de l'animal, ou tout autre cas particulier.

ARTICLE 3 – CONTRAT ET TARIFS

Le contrat est conclu entre le propriétaire de l'animal et Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) en 2 exemplaires, signé par les deux parties pendant la 1^{ère} rencontre. Sa signature vaut **acceptation des Conditions Générales de Vente, dont le client en a pris connaissance en amont**. Les deux parties s'engagent à respecter les conditions exprimées dans le contrat qui les lie.

La fin du contrat prendra effet après la dernière prestation réalisée prévue dans le contrat, ou automatiquement après la **date de validité fixée à 6 mois (ou 1 mois pour le pack félin) après la signature du contrat pour les packs**. **Aucun délai supplémentaire ne pourra être accordé**, sauf en cas de force majeure comme une maladie grave de l'animal ou du client, un accouchement, ou toute autre raison. En cas de décès de l'animal pendant la durée de validité, le contrat pourra être reporté sur un autre animal ou à une date ultérieure s'il reste des séances.

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) se **réserve le droit d'annuler la prestation** si elle n'est pas en capacité de la réaliser correctement, en exprimant la raison au client (conditions météorologiques, animal très agressif et trop dangereux, maladie grave et/ou contagieuse, non-sécurité sanitaire, ...). Les séances qui n'auront pas pu être effectuées seront **remboursées au client**.

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) pourra également décider à tout moment de rompre un contrat pour diverses raisons, notamment **si le client ne respecte pas ses engagements**, ne se présente pas avec du matériel adéquat, ne respecte pas Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) ou les autres clients. Les séances non réalisées **ne pourront pas être remboursées**.

Les **tarifs** sont indiqués directement sur le site internet www.matou-et-toutoulousains.com ou sur les réseaux sociaux. Ils peuvent être mis à jour régulièrement, de ce fait, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) se **réserve le droit de les modifier sans préavis**. Le client devra s'y référer. En cas de réservation faite avant les modifications des tarifs, le client gardera les tarifs proposés antérieurement.

Des frais kilométriques seront appliqués à chaque bilan ou séance à domicile : **+ 0.95 € / km à chaque bilan ou séance situé au-delà de 15km** autour du domicile de Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains).

ARTICLE 4 – MODALITES DE PAIEMENT

Le paiement de la prestation doit être effectué soit avant la prestation, soit le jour-même **en espèces (avec l'appoint), par chèque à l'ordre de Marion CABANDE, ou par virement bancaire (instantané)**. **Aucun délai de paiement ne pourra être accordé**. Une facture sera envoyée par mail au client. Le client a la **possibilité de payer les packs en 2 ou 3 fois**, et dans ce cas il devra payer la prestation en 2 ou 3 chèques la totalité du tarif prévu, et seront encaissés à des dates espacées. **En cas de non-paiement, des intérêts de retard seront appliqués selon le taux de refinancement de la BCE majoré de 10 points**.

Par le statut d'auto-entrepreneur, et conformément à l'article 293B du Code général des impôts, la TVA est non applicable.

ARTICLE 5 – RESPONSABILITES ET OBLIGATIONS DES PARTIES

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) **déclare être en possession de l'ACACED – option chat et chien – n°2023/dad0-565d, avoir obtenu le certificat Comportementaliste et éducateur canin avec Nature de Chien ainsi que le certificat Comportementaliste félin avec Animateur Autisme** comme mentionné ci-dessus. Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) **déclare également avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle chez Allianz** pour exercer son activité.

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) s'engage à :

- Organiser et animer des séances, balades et bilans comme convenu avec le client
- Respecter l'intimité et la confidentialité du client

Paraphe :



- Ne porter **aucun jugement** et d'agir toujours de **manière bienveillante** avec le client et l'animal
- Enseigner les **bases du comportement et des besoins canins** et/ou **félins** aux propriétaires
- Améliorer la relation entre l'animal et son propriétaire de **manière positive et respectueuse**
- Conseiller et aiguiller le client à travers des **exercices clairs et personnalisés**
- **Mettre en œuvre tout ce qui est possible** pour soutenir et aider le propriétaire avec son animal

Le client s'engage à :

- **Respecter les clauses du contrat**
- Venir aux séances d'éducation canine **avec son matériel** (sac à déjection, harnais, laisse, longe, friandises, jouets ...)
- Informer en amont Marion CABANDE de **toute spécificité ou information utile sur le comportement de l'animal** afin de ne pas mettre en danger autrui ou elle-même
- Détenir un **chien et/ou un chat identifié par tatouage ou puce**, à jour de ses vaccins, sans maladie contagieuse ou risque sanitaire quelconque pour Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains), les autres chiens et clients
- **Respecter et appliquer les consignes de sécurité et sanitaires**
- **Respecter l'environnement et les autres personnes**
- **Appliquer les conseils et acheter et/ou mettre en place ce qui est recommandé par Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) après la 1^{ère} rencontre**
- **Ne pas être violent ou brutal** avec son animal pendant ou en dehors des séances, **ni utiliser de méthodes non respectueuses de l'animal**

Pour le chien, les résultats dépendront de **l'implication du client pendant les séances mais surtout en dehors des séances**, car sa persévérance, sa cohérence et sa patience feront en sorte que des résultats soient visibles sur le long terme. Selon les objectifs et les problématiques rencontrées, l'éducation d'un chien peut nécessiter jusqu'à 10-15 séances. Pour le chat, les résultats dépendront de **l'implication, de la persévérance, de la cohérence et de la patience du client dans son quotidien, mais surtout de la mise en place de ce qui aura été recommandé** en termes d'organisation environnementale et relationnelle.

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) ne pourra pas être tenue responsable dans les cas suivants :

- L'animal a **subi un incident ou accident pendant une prestation ou postérieurement**
- L'animal a **causé des dommages à des biens ou à autrui** (le **propriétaire conserve la responsabilité de son animal en toutes circonstances** via son assurance responsabilité civile)

La liste est non-exhaustive et les conditions de garantie pourront être consultées.

ARTICLE 6 – CONGES ET FORMATIONS

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) se **réserve le droit de prendre des jours de congés dans l'année, en semaine et/ou en week-end**. Les clients seront **prévenus à l'avance par mail ou par message**, et toutes les dates d'absence seront **répertoriées sur le site internet**. De même que, pour des raisons de qualité et de professionnalisation, Marion CABANDE de Matou' et Toutou'lousains se **réserve le droit de prendre des jours de formation**. Les dates seront données en avance de la même manière.

ARTICLE 7 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Lors des bilans, séances, cours et balades, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) sera amenée **à prendre des photos et vidéos**. Lors du contrat, le client accepte que Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) utilise **les images à des buts publicitaires**. Les photos et vidéos pourront être publiées sur le **site internet www.matou-et-toutoulousains.com** ou encore sur les **réseaux sociaux** (Facebook, Instagram). Dans ce cas, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) **se décharge d'une utilisation frauduleuse ou toute modification par un tiers des images et vidéos**. Si le client **ne souhaite pas la diffusion des images et vidéos**, **il doit le notifier dans le contrat** à l'endroit correspondant ou **par écrit à contact@matou-et-toutoulousains.com**.

ARTICLE 8 – UTILISATION DES DONNEES PERSONNELLES

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) **assure une totale confidentialité quant aux données personnelles** de ses clients. Les noms, prénoms, adresses, et coordonnées sont utilisées uniquement par Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) dans le but de **réaliser la prestation demandée** en bonne et due forme.

Paraphe :



Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) **conserve sa base de données pour une durée de 3 ans**, sauf si le client y fait **opposition par écrit**. D'après la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client peut demander un droit d'accès et de rectification. Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) s'engage à sécuriser ces données par la protection informatique et par la détention seule de la base de données. **Aucune donnée ne sera transmise à un tiers ou en libre accès.**

ARTICLE 9 – LITIGES

Pour tout **conflit**, mauvaise entente, ou **manquement aux obligations d'une des deux parties**, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) s'engage à être toujours de bonne foi. **Une tentative à l'amiable sera tentée pour résoudre la source du conflit**. En cas de différend persistant, le **client peut faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation** choisi par Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) dans le cadre de sa profession :

Nom du médiateur : MEDIAVET

Adresse du site internet : <https://mediavet.net>

Numéro de convention : n°MEDIAVET-D-23-3342

Le client peut déposer gratuitement une demande au médiateur MEDIAVET via l'adresse internet mentionnée ci-dessus.

Dans le cas où une des deux parties souhaite avoir un recours en justice, en dernier lieu, le tribunal compétent en Occitanie sera saisi.

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) se réserve le droit de modifier ses conditions générales de vente. Les clients en seront informés avec un délai d'un mois avant leur application. Passé ce délai, l'accord des nouvelles conditions générales de vente sera tacite.

Conditions générales de vente – Marion CABANDE – EI - Matou' et Toutou'lousains – Sous réserve de modifications ultérieures – CGV établies le 04/07/2025 – modifiées le 05/10/2026.