



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

E.I Noémie Piecq



## 1. Identification du prestataire

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent aux prestations proposées par :

Noémie Piecq - Entreprise Individuelle (E.I) Noémie Piecq

Siège social : 35 rue de la Nauraiie, 37 190 DRUYE

Siret : 934 673 401 00014

Téléphone : 06 63 75 30 15

Mail : noemie.massage.animalier@gmail.com

Site : <https://noemiepiecq.wixsite.com/monsie>

Contrat d'assurance : 11331124104

(ci-après désigné "le prestataire")

## 2. Champ d'application

Les présentes CGV régissent l'ensemble des relations contractuelles entre le prestataire et toute personne physique ou morale (ci-après "le client") souhaitant bénéficier d'une ou plusieurs prestations de massage animalier ou acheter un produit proposé par le prestataire.

Ces CGV s'appliquent aux particuliers comme aux professionnels, dès lors qu'un rendez-vous est pris, qu'un forfait est souscrit, ou qu'un produit est acheté.

La prise de rendez-vous ou d'un engagement avec le prestataire vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

## 3. Nature des prestations proposées

Le prestataire exerce une activité de massage animalier manuel équin et canin à but non thérapeutique exclusivement dans un cadre de confort, de bien-être et d'accompagnement sportif.

Conformément à l'article L.243-3 du Code rural et de la pêche maritime, le prestataire n'exerce aucune activité à visée curative. Ses interventions ne remplacent en aucun cas un acte vétérinaire, un diagnostic médical ou une rééducation fonctionnelle, et ne peuvent être réalisées en présence de pathologie.

Il est recommandé, en cas de doute ou d'état de santé particulier de l'animal, de consulter un vétérinaire avant toute prise en charge.

## 4. Contre-indications et refus d'intervention

Certaines situations sont incompatibles avec la pratique du massage animalier.

Une liste non exhaustive des contre-indications les plus fréquemment rencontrées est consultable sur le site du prestataire.

Contre-indications fréquentes :

- Animal en rééducation ou avec une pathologie (prise en charge possible uniquement si l'animal a retrouvé son niveau d'activité antérieur à la pathologie). Sauf certaines pathologies chroniques en dehors des crises et sur avis vétérinaire.
- Chirurgie datant de moins de 6 mois
- Jument gestante (pas de prise en charge durant le premier mois et les trois derniers mois de gestation).
- Vaccination récente : un délai de 10 jours minimum doit être respecté, sous réserve qu'il n'y ait pas eu de réaction post-vaccinale.
- Infiltration ou mésothérapie : la prise en charge est possible après un délai de 15 jours, avec l'aval du vétérinaire.

Le prestataire se réserve le droit :

- De refuser ou reporter une séance en cas de doute ou de risque.
- De demander un accord écrit du vétérinaire, notamment en cas d'antécédents médicaux, opération, pathologie, blessure ou tout élément pouvant constituer une contre-indication...

Le client n'est pas tenu d'être présent pendant la séance, mais reste entièrement responsable de son animal.





## 5. Prise de rendez-vous

Les rendez-vous peuvent être pris oralement, par téléphone, mail, SMS, messagerie (réseaux sociaux), ou via la plateforme en ligne Valkae mise à disposition du client par le prestataire.

Le client s'engage à fournir des informations véridiques, à jour et complètes sur son identité, ses coordonnées, et sur l'animal à prendre en charge.

Le prestataire se réserve le droit de refuser ou d'annuler un rendez-vous en cas :

- De comportement inapproprié du client
- D'informations manifestement fausses ou incomplètes
- De contre-indication non déclarée

Le client pourra être invité à signer un bon d'intervention à l'issue de la séance, attestant que la prestation a bien été réalisée. Ce document peut également mentionner des remarques sur la séance, et servira de preuve en cas de litige ou d'impayé.

## 6. Cartes de massage / forfaits

Le prestataire propose des formules de suivi sous forme de cartes de massage, qui peuvent inclure différents types de séances.

Le contenu et la durée de ces cartes peuvent varier selon le forfait choisi par le client.

Les cartes sont nominatives, non remboursables (sauf cas exceptionnel), sans date de limite d'utilisation.

Un remboursement exceptionnel peut être envisagé uniquement en cas d'événement grave et non prévisible, empêchant de manière durable la poursuite du suivi (ex. pathologie, blessure sérieuse de l'animal, décès, etc.), sur présentation de justificatif.

Toute interruption volontaire du client sans raison valable ne donnera lieu à aucun remboursement des séances restantes.

Le règlement peut être effectué :

- En une seule fois au moment de l'achat.
- En plusieurs fois, selon accord entre le prestataire et le client.
- À la séance, selon les modalités définies ensemble.

## 7. Prestations spécifiques

Certaines séances peuvent inclure des enveloppements à base d'algues, de boues ou d'argiles.

Ces produits sont issus de la gamme Kelpy Thalasso (<https://kelpy-thalasso.com/a-propos/>), testés par la marque et garantis non dopants.

Toutefois, il appartient au client de signaler tout risque de réaction allergique ou sensibilité connue.

Le prestataire pourra alors :

- Sélectionner le produit le plus adapté.
- Réaliser un test préalable sur une petite zone cutanée.

Le client est également invité à prévoir une chemise ou couverture séchante pour couvrir et sécher l'animal durant et après l'enveloppement.

Le prestataire ne pourra être tenue responsable en cas de réaction imprévisible ou non signalée en amont.





## 8. Tarifs et frais de déplacement

Les tarifs sont exprimés en euros toutes taxes comprises (TTC).

Les prestations proposées sont détaillées sur les supports de communication du prestataire (site internet, réseaux sociaux, plaquette, devis, etc.).

Des frais de déplacement peuvent être appliqués selon la distance entre le lieu de départ du prestataire et le lieu d'intervention. Ces frais sont précisés au client avant la confirmation du rendez-vous.

Les tarifs communiqués n'incluent pas les frais de déplacement, sauf indication contraire. Le prestataire offre les 20 premiers kilomètres autour de son domicile, puis facture 0,25 € TTC par kilomètre supplémentaire (aller-retour).

Le prix de chaque prestation est communiqué clairement avant la prise de rendez-vous, soit par message, téléphone, mail, en ligne via Valkae, ou via un devis le cas échéant.

Des combinaisons de prestations ou demandes spécifiques (ex. : massage cicatriciel, drainage lymphatique...) peuvent faire l'objet d'un devis personnalisé.

La prise de rendez-vous vaut acceptation du devis, sauf stipulation contraire.

Le prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, les prestations seront facturées au tarif en vigueur au moment de la prise de rendez-vous.

## 9. Modalités de paiement

Le règlement des prestations est exigible immédiatement après la séance, sauf mention ou accord contraire (ex. dans le cadre de forfaits).

Les moyens de paiement acceptés sont :

- Espèces
- Virement bancaire
- Chèque

Le prestataire se réserve le droit d'exiger un paiement anticipé partiel ou total, notamment dans le cadre de certaines prestations ou circonstances particulières.

Le client s'engage à effectuer le paiement au plus tard dans les délais indiqués sur la facture, ou à régler sur place.

En cas de prestation à distance (ex. bon cadeau, achat de carte de massage ou de produit...), le paiement peut être exigé à la commande.

## 10. Retard ou défaut de paiement

Tout montant non réglé dans les délais pourra faire l'objet d'une relance amiable, puis à défaut de réponse, d'un recouvrement par voie amiable ou judiciaire.

Conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, des pénalités de retard peuvent être appliquées de plein droit, sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

En cas de vente à un professionnel, une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera également exigible.

## 11. Annulation et report d'un rendez-vous

► Du fait du client :

Toute annulation ou report doit être signalé au moins 24h à l'avance.

En cas d'annulation moins de 24h avant la séance, ou d'absence non justifiée, le prestataire se réserve le droit de facturer tout ou partie de la prestation prévue.

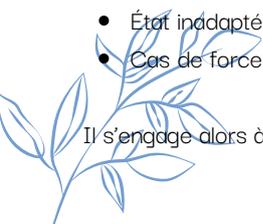
Dans le cadre d'une carte de massage, la séance non honorée peut être considérée comme due et déduite du nombre de séances restantes.

► Du fait du prestataire :

Le Prestataire peut reporter une séance dans les cas suivants :

- Conditions météorologiques extrêmes
- État inadapté de l'animal
- Cas de force majeure (maladie, panne, accident...)

Il s'engage alors à reprogrammer la séance dans les meilleurs délais, en accord avec le client.





## 12. Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation :

Le client particulier ayant réservé une prestation à distance (par téléphone, mail, en ligne, etc.) dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de confirmation de la commande.

Ce droit ne s'applique plus si la prestation a déjà été exécutée intégralement avant la fin du délai, avec l'accord express du client (ex. massage réalisé dans les 14 jours après prise de rendez-vous).

En cas d'achat d'un bon cadeau ou d'une carte prépayée à distance, le client peut exercer ce droit de rétractation tant que la carte ou le bon n'a pas encore été utilisé.

Les clients professionnels ne bénéficient pas de ce droit de rétractation, sauf si la commande n'a aucun lien direct avec leur activité principale.

## 13. Responsabilité du prestataire

Le prestataire s'engage à réaliser ses prestations avec professionnalisme, soin et bienveillance, dans le respect du bien-être animal et des règles de sécurité.

Le prestataire est soumis à une obligation de moyens et non de résultats. Il met en œuvre l'ensemble de ses compétences pour contribuer au confort, au bien-être ou à l'accompagnement sportif de l'animal.

Il ne peut être tenu responsable de complications liées à une pathologie préexistante ou non déclarée

Le prestataire ne saurait être responsable en cas d'informations erronées ou incomplètes fournies par le client, ni des conséquences d'un non-respect des contre-indications ou conseils donnés.

## 14. Obligations du client

Le client s'engage à :

- Communiquer de manière honnête et complète sur l'état de santé de l'animal.
- Prévenir en cas de pathologie, traitement médical, opération récente, ou tout élément pouvant influencer la séance.
- Garantir que l'animal est manipulable, non dangereux, et en sécurité.

Le client reste responsable de son animal pendant toute la durée de l'intervention, y compris lorsque le prestataire agit seul.

Le client s'engage également à :

- Respecter les horaires convenus.
- S'acquitter du règlement dans les conditions prévues.
- Prévenir suffisamment à l'avance en cas d'annulation ou de report.

En cas de manquement à ces obligations, le prestataire se réserve le droit de refuser ou interrompre une prestation, sans remboursement possible.

Le client s'engage à présenter un animal :

- Propre, sec (dans la mesure du possible), et sans produits glissants (type démêlant, lustrant, graisse sur les sabots).
- Dans un environnement calme, sécurisé, avec un sol stable et non glissant.

En cas de non-respect de ces conditions, la séance pourra être écourtée, annulée ou reportée, sans remboursement possible.

## 15. Revente de produits

Le prestataire peut proposer à la vente des produits non médicamenteux et non vétérinaires, en lien avec le bien-être animal.

Ces produits ne peuvent en aucun cas être considérés comme des traitements ou substituts à un suivi vétérinaire.

Les fiches d'information sont disponibles sur demande ou sur le site des marques partenaires.





## 16. Garantie et retour des produits

Conformément à l'article L.217-4 du Code de la consommation, les produits vendus bénéficient de la garantie légale contre les défauts de conformité.

Toutefois, pour des raisons d'hygiène et de sécurité :

- Aucun retour ne sera accepté pour un produit déjà utilisé, ouvert ou détérioré.
- Les retours ne sont possibles qu'en cas de produit non conforme ou endommagé à la livraison.

Tout retour doit être effectué dans un délai de 14 jours après réception, accompagné de la preuve d'achat.

Le prestataire pourra proposer un échange ou un remboursement selon le cas.

## 17. Données personnelles

Dans le cadre de son activité, le prestataire collecte des données personnelles telles que :

- Nom et prénom du client.
- Coordonnées (adresse, mail, téléphone...).
- Informations sur l'animal.
- Historique des prestations et achats.

Ces données sont utilisées uniquement dans le cadre de la relation client et de la gestion administrative. Elles ne sont en aucun cas transmises à des tiers, sauf obligation légale.

Conformément à la loi "Informatique et Libertés" et au RGPD, le client dispose d'un droit :

- D'accès
- De rectification
- De suppression
- D'opposition

Pour exercer ce droit, le client peut contacter le prestataire à l'adresse mail mentionnée dans les présentes CGV.

## 18. Propriété intellectuelle

Tous les contenus créés par le prestataire, y compris :

- Supports de communication (textes, visuels, flyers, publications...).
- Contenu du site internet (photos, textes, vidéos).
- Modèles de documents transmis au client (bons d'intervention, fiches conseils, etc.).

...sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Ils restent la propriété exclusive du prestataire, sauf mention contraire.

Toute reproduction, diffusion, modification ou utilisation sans autorisation écrite préalable est strictement interdite et pourra faire l'objet de poursuites.

## 19. Force majeure

Le prestataire ne pourra être tenu responsable en cas de non-exécution totale ou partielle de ses obligations, si celle-ci est due à un événement de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil, notamment :

- Accident
- Maladie grave
- Panne de véhicule
- Catastrophe naturelle
- Conditions météo extrêmes
- Indisponibilité imprévue du client ou de l'animal

En cas de force majeure, le rendez-vous sera reporté sans frais, à une date convenue avec le client.





## **20. Médiation et litiges**

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, en cas de litige, le client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation agréé, dans un délai d'un an après la réclamation écrite.

À ce jour, le prestataire n'est pas adhérent à un service de médiation spécifique, mais pourra proposer un médiateur référencé si besoin.

Avant toute procédure, une résolution amiable du litige sera recherchée avec le client.

## **21. Droit applicable et juridiction compétente**

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes, non résolu à l'amiable, relèvera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège du prestataire.

## **22. Acceptation des CGV**

Le fait de prendre rendez-vous, d'acheter un produit ou de bénéficier d'une prestation vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV par le client, sans réserve.

Les CGV sont disponibles :

- Sur le site internet : <https://noemiepiecq.wixsite.com/monsie>
- Ou sur simple demande (mail, message, oral).

