



Ritournelles Canines

Rue Vanderschrick 49
1060 Bruxelles
Belgique

TVA BE1023.069.094

Conditions Générales de Vente

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par Christophe Page, entreprise en personne physique, via le nom commercial "Ritournelles Canines", ci-après désigné sous ce nom commercial, qu'elles soient réalisées en présentiel ou à distance (visioconférence).

Toute réservation ou commande de prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le ou la client.e.

2. Prestations proposées

Ritournelles Canines propose des prestations d'accompagnement en comportement canin, incluant notamment des séances d'observation, de conseils, des suivis et, le cas échéant, l'envoi de compte-rendus écrits.

Le contenu exact de la prestation est précisé lors de la prise de rendez-vous ou dans le devis transmis.

3. Modalités de réservation

La réservation d'une séance se fait par voie électronique (email, formulaire de contact, messagerie) ou téléphonique.



Une séance est considérée comme confirmée dès validation mutuelle de la date et de l'horaire, éventuellement accompagnée d'un acompte si cela est précisé.

4. Tarifs et conditions de paiement

Les tarifs sont exprimés en euros, toutes taxes comprises.

Sauf mention contraire, les factures sont transmises après la séance et sont payables dans un délai de **8 jours calendrier** à compter de leur date d'émission.

La créance est exigible dès l'émission de la facture. Le paiement se fait par virement bancaire aux coordonnées indiquées sur la facture.

Dans certains cas, **un acompte peut être exigé** au moment de la réservation. Le montant et l'échéance de cet acompte sont précisés lors de la prise de rendez-vous.

L'acompte doit être réglé avant la date de la séance. En cas de non-paiement de l'acompte dans les délais, la séance pourra être annulée de plein droit, et le contrat considéré comme résolu, sans qu'aucune indemnité ne soit due par Ritournelles Canines.

Dans le cadre de formules incluant plusieurs séances (ex. : suivi comportemental ou accompagnement réparti sur plusieurs rendez-vous), Ritournelles Canines peut proposer un paiement échelonné.

Les modalités (nombre d'échéances, montant, dates) sont précisées au moment de la réservation ou dans un devis spécifique.

En cas de **non-paiement** d'une échéance à la date convenue, Ritournelles Canines se réserve le droit de :

- **suspendre les prestations prévues,**
- exiger le paiement immédiat de la totalité du solde dû,
- **annuler les séances suivantes sans indemnité.**

Tout paiement partiel effectué reste acquis à Ritournelles Canines à titre de dédommagement.



Validité des séances comprises dans une formule ou un forfait

Les prestations proposées dans le cadre d'un accompagnement (forfait, formule ou suivi réparti dans le temps) s'inscrivent dans une démarche de progression et d'adaptation sur le long terme, où les besoins du binôme humain-chien peuvent évoluer.

Par défaut, les séances incluses dans ces formules sont **valides pendant deux ans** à compter de la première séance.

Passé ce délai, les séances non utilisées pourront être considérées comme forfaitaires et non récupérables, sauf accord contraire explicite.

Dans un souci de cohérence avec l'esprit d'un accompagnement évolutif, **la durée de validité peut être adaptée sur simple demande**, en fonction de la situation du·de la client·e.

5. Annulations, absences et acomptes

a. Annulation ou report par le·la client·e

Tout report ou annulation doit être notifié·e **au moins 24 heures à l'avance**.

Passé ce délai, la séance pourra être **facturée intégralement**, sauf cas de force majeure dûment justifié.

Dans ce cas, Ritournelles Canines se réserve le droit d'**annuler, sans indemnité, toute autre séance future** déjà planifiée.

b. Absence non signalée (no-show)

En cas d'absence non signalée dans le délai prévu, **la séance est considérée comme due**.

Elle pourra être facturée en totalité ou partiellement à titre de dédommagement pour la plage horaire réservée.

Aucun compte-rendu ou document ne sera transmis, la séance n'ayant pas eu lieu.



Dans ce cas également, Ritournelles Canines se réserve le droit d'**annuler, sans indemnité, toute autre séance future** déjà planifiée.

c. Annulation par Ritournelles Canines

En cas d'empêchement majeur (ex. : maladie, incident technique), Ritournelles Canines s'engage à proposer un report ou un remboursement intégral de la séance si un acompte avait été versé.

d. Annulation et réservation rapprochée

En cas de réservation d'une séance prévue dans les 14 jours suivant la confirmation, le-la client-e accepte expressément que la prestation commence avant l'échéance du délai de rétractation prévu par la législation.

Ritournelles Canines applique néanmoins une politique d'annulation souple, en cas d'annulation au moins 24 heures à l'avance, sauf abus ou récidive.

e. Retard du-de la client-e

En cas de retard du-de la client-e, la durée de la séance pourra être réduite d'autant, afin de respecter le planning des prestations suivantes.

Le montant facturé restera celui prévu initialement, sans réduction.

Un retard signalé, même sur le moment, sera toujours préférable à une absence de communication.

À défaut de tout avertissement, **un retard supérieur à 20 minutes** pourra être considéré comme une **annulation de dernière minute**, et donner lieu à une facturation selon les modalités prévues au point 5.a.

6. Compte-rendus et livrables

Lorsque la prestation inclut un compte-rendu ou des documents, ceux-ci sont transmis après la séance.

Leur envoi est conditionné au paiement effectif de la facture. En cas de non-paiement, la transmission peut être suspendue sans que cela ne constitue une inexécution.



7. Défaut de paiement et suspension des prestations

En cas de non-paiement à échéance, Ritournelles Canines se réserve le droit de :

- **Suspendre ou annuler toute séance future** prévue au planning,
- **Retenir tout livrable**, y compris le compte-rendu, tant que le paiement n'est pas reçu,
- Facturer des intérêts de retard au taux légal,
- Résoudre le contrat après mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours.

Le·la client·e reste tenu·e au paiement des prestations déjà effectuées, même partiellement, et Ritournelles Canines conserve les acomptes déjà versés, à titre d'indemnisation.

8. Responsabilité

Ritournelles Canines s'engage à fournir ses prestations avec diligence, compétence et bienveillance, en s'appuyant sur les connaissances actuelles en comportement animal.

Toutefois, le comportement d'un animal dépend de **multiples facteurs individuels, contextuels et environnementaux** qui échappent au contrôle de la prestataire. Aucun résultat spécifique ne peut donc être garanti.

Le·la client·e demeure pleinement responsable de son chien, de ses actes, de sa sécurité et de celle des tiers, pendant et après les séances.

Les recommandations formulées par Ritournelles Canines reposent sur l'expertise professionnelle et l'analyse des informations fournies par le·la client·e. Elles visent à soutenir un changement comportemental respectueux du bien-être de l'animal, mais **ne constituent en aucun cas une obligation de résultat**.

L'application des conseils et protocoles reste toujours **soumise à l'évaluation responsable du·de la client·e**, en tenant compte de sa situation personnelle, de ses capacités, de l'environnement, et des limites de son animal.



Ritournelles Canines ne pourra être tenu-e responsable des conséquences d'une mise en œuvre inadaptée, incomplète ou non suivie des recommandations transmises.

9. Données personnelles

Les informations personnelles collectées dans le cadre des prestations (identité, coordonnées, informations liées au chien, notes d'observation) sont utilisées exclusivement pour le traitement de la demande, la facturation, le suivi des séances et la relation client.

Ces données sont traitées et stockées à l'aide de logiciels de gestion et de stockage en ligne, tels que Google Drive, Notion ou des plateformes équivalentes, susceptibles d'être hébergés en dehors de l'Union européenne.

Ces outils sont utilisés conformément à leurs engagements en matière de protection des données personnelles (RGPD), et l'accès aux données est strictement limité à Ritournelles Canines.

Certaines informations relatives au dossier du·de la client·e (par exemple : résumé de la situation, vidéos, éléments comportementaux) **peuvent, dans certains cas, être partagées avec des tiers de confiance (autres professionnel·le·s du comportement, vétérinaires, formateur·rice·s)** dans le but d'obtenir un avis complémentaire ou un éclairage technique pertinent.

Aucune de ces informations ne sera transmise sans l'accord exprès du·de la client·e.

Aucune donnée n'est revendue ou transmise à des fins commerciales.

Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD), le·la client·e peut à tout moment demander l'accès, la rectification ou la suppression de ses données en contactant Ritournelles Canines par email ou courrier.



10. Propriété intellectuelle

Les documents, outils, supports pédagogiques ou tout autre contenu transmis dans le cadre de la prestation sont la **propriété exclusive de Ritournelles Canines et de Christophe Page**, sauf mention contraire.

Toute reproduction, diffusion, modification ou utilisation à d'autres fins que celles prévues contractuellement est interdite sans autorisation écrite préalable.

11. Force majeure

En cas d'événement de force majeure (maladie, accident, impossibilité technique, interruption des services de communication...), Ritournelles Canines peut suspendre ou annuler la prestation, sans indemnité.

Dans ce cas, aucun compte-rendu ne sera dû, et l'acompte éventuellement versé pourra être remboursé ou reporté selon le cas.

12. Imprévision

Les parties conviennent expressément d'exclure l'application de l'article 5.74 du Code civil relatif à l'imprévision.

Aucune des parties ne pourra demander la révision du contrat pour cause de changement imprévu de circonstances rendant l'exécution plus onéreuse.

13. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions sont régies par le **droit belge**, quelle que soit la nationalité ou la localisation du/de la client-e.

En cas de litige, les parties s'efforceront de résoudre celui-ci à l'amiable.

À défaut d'accord amiable, les tribunaux francophones de l'arrondissement judiciaire de **Bruxelles** seront seuls compétents.