



K9 VOICE

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

PAGE 1/5

Ces conditions générales sont valables à partir du 1er janvier 2025

## Mentions Légales

Ingrid Mulson - Entreprise Individuelle  
168 avenue du Général Leclerc  
78220 Viroflay  
Téléphone : 06.42.14.19.90  
E-mail : [contact@k9voice.com](mailto:contact@k9voice.com)  
Siret : 492 360 490 00022

Attestation de connaissances n°2017/e51a-0039  
Obtenu en Août 2017

Contrat d'assurance RC Pro n°10151222404  
Axa France IARD SA / Agence République

## 1. Objet des Conditions Générales

Les Conditions Générales visent à définir le cadre des prestations proposées :

- par la Professionnelle, représentée par Ingrid Mulson, spécialiste en éducation et comportement du chien de K9 Voice (nom commercial de l'entreprise individuelle) ;
- pour le Client, représenté par le propriétaire et/ou détenteur du (ou des) chien(s) concerné par les prestations.

L'acceptation des Conditions Générales conditionne la collaboration dès le premier rendez-vous et est attestée par la signature d'un contrat.

La Professionnelle se réserve le droit de modifier les Conditions à tout moment. Si ces modifications s'avèrent défavorables au Client, la Professionnelle lui proposera un avenant.

## 2. Prestations

Les prestations ont lieu, soit au domicile du Client (son lieu de résidence principal ou secondaire), soit dans un autre domicile dans lequel le chien va régulièrement, soit dans un lieu public, soit dans un lieu déterminé en fonction de la prestation, soit via Internet.

- Consultation :

La présence de chaque membre du foyer est requise dans l'idéal lors de la consultation et pendant toute la durée de celle-ci. Elle est essentielle afin que la Professionnelle évalue le plus précisément possible les différentes informations qui lui sont transmises et la situation du foyer et soit ainsi en mesure de déterminer le travail à mettre en place. Cette séance établit un bilan de la situation et des demandes et besoins de chacun.

Le Client reconnaît que la consultation seule peut ne pas suffire à satisfaire ses demandes.

Si un an sépare deux rendez-vous, une nouvelle évaluation en consultation est à prévoir.

- Cours individuels :

Aucun cours n'aura lieu sans une consultation préalablement.

En supplément de la consultation, des cours peuvent être envisagés ; leur nombre varie en fonction des besoins évoqués et de l'évolution de la situation. Aucun nombre précis n'est déterminé au préalable.

Ingrid Mulson E.I. – K9 Voice - 168 avenue du Général Leclerc – 78220 Viroflay

Tél : 06.42.14.19.90 – E-mail : [contact@k9voice.com](mailto:contact@k9voice.com)

[www.k9voice.com](http://www.k9voice.com)

Siret : 492 360 490 00022



K9 VOICE

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

PAGE 2/5

### - Cours solo :

En fonction des besoins du Client et de ceux de son chien, la Professionnelle entraîne seule le chien, que ce soit en intérieur et/ou extérieur. Aucun Cours solo n'a lieu sans une évaluation en Consultation préalablement, ni sans que le Client n'assiste à des Cours individuels sur les problématiques à entraîner. Ils sont exceptionnels afin que la Professionnelle ne se substitue pas au rôle du Client en tant que propriétaire vivant avec le chien.

Ces cours ont pour objectif d'évaluer le chien sans les affects qui influencent habituellement le quotidien, de renforcer le travail entamé, et de parfaire et/ou réadapter les conseils apportés par la Professionnelle.

### - Balade ou cours collectif :

La Professionnelle propose des rendez-vous à plusieurs Clients. Le Client peut s'y joindre, soit pour une balade, soit pour un cours, avec son chien. Le Client s'engage à respecter les instructions de la Professionnelle pendant ces séances en groupe, surtout en terme de sécurité.

Aucun chien ne peut y participer sans l'aval de la Professionnelle, sans l'avoir rencontré au moins une fois en Consultation.

### - Protocole de désensibilisation à l'anxiété de solitude ou séparation :

Ce protocole a pour objectif d'identifier le trouble dont souffre le chien lorsqu'il est seul ou sans un être en particulier, de désensibiliser les signes annonciateurs de sa solitude ou séparation, de séréniser ses moments de solitude.

La Professionnelle accompagne le Client au quotidien selon un planning établi, avec des exercices à effectuer. Le programme a une durée de 90 jours effectués et se déroule en visio-conférence ; seul le premier rdv est susceptible d'être à domicile. Il est renouvelable par période de trente jours effectués, sans limite dans le nombre.

Si le Client ne suit pas le protocole et le planning établi sans en référer à la Professionnelle pendant au moins une semaine, le programme est arrêté et devra redémarrer au début s'il souhaite le reprendre.

### - Formation Aptitude à la détention de chien catégorisé :

En conformité avec le décret interministériel 2009-376 du 1er avril 2009, la Professionnelle est habilitée à dispenser la formation délivrant l'attestation d'aptitude à détenir un chien catégorisé tel qu'indiqué dans l'article L211-12 du code rural et de la pêche maritime.

La Professionnelle est habilitée par les préfetures suivantes : Paris (75), Yvelines (78), Hauts-de-Seine (92), Val d'Oise (95).

La formation se déroule au domicile du Client, avec son propre chien, sur une journée et a une durée de sept heures.

Le programme est conforme à celui fixé par arrêté conjoint des ministres chargés de l'agriculture et de l'intérieur.

À la fin de la formation, la Professionnelle remet au Client une Attestation d'Aptitude, dont elle conserve une copie et en envoie une à la Préfecture concernée par le domicile du Client.

### 3. Tarifs

Les tarifs sont en €.

Prestations	Tarifs H.T.	Taux T.V.A.	Tarifs T.T.C.
Consultation - Cours (individuels)	50 €	20 %	60 € par heure
Cours solo	40 €	20 %	48 € par heure
Balade en groupe	25 €	20 %	30 € par chien
Cours en groupe	30 €	20 %	36 € par chien

Ingrid Mulson E.I. – K9 Voice - 168 avenue du Général Leclerc – 78220 Viroflay

Tél : 06.42.14.19.90 – E-mail : [contact@k9voice.com](mailto:contact@k9voice.com)

[www.k9voice.com](http://www.k9voice.com)

Siret : 492 360 490 00022



K9 VOICE

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

PAGE 3/5

Programme Anxiété de solitude	300 €	20 %	360 € pour 30 séances
Formation chiens catégorisés	150 €	20 %	180 € par foyer
Déplacement	7,50 €	20 %	9 € aller/retour

Les séances suivies en visio-conférence sont au prix des prestations concernées.

Des frais de déplacement peuvent être ajoutés aux prestations. Ils sont forfaitaires.

Si le Client demeure à moins de trente minutes à pieds du siège de K9 Voice, il est exonéré des frais de déplacement. Néanmoins, il lui en sera imputé si une séance a lieu en dehors de cette limite. Si la séance se déroule à moins de trente minutes à pieds du siège de K9 Voice, le Client est exonéré des frais de déplacement, sans implication de son lieu d'habitation.

Dans la mesure où la Professionnelle est assujettie et redevable de la T.V.A., un taux de 20 % s'applique aux tarifs.

Le numéro intracommunautaire de la Professionnelle est le FR14492360490.

La Professionnelle se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment. Le prix à régler est celui affiché au moment de la prise du rendez-vous. En cas de modification au détriment du Client, une annexe est portée au contrat, dont la signature (ou son absence) validera (ou rompra) la continuité de ce dernier.

### 4. Paiement

Le Client a la possibilité de régler les prestations :

- par espèces ;
- par chèque à l'ordre de "Ingrid Mulson" ;
- par virement avec l'IBAN de la Professionnelle.

Le Client reçoit sa facture en fin de mois ou début du mois suivant ; elle regroupe toutes les prestations planifiées dans le mois. Il dispose de 30 jours calendriers à partir de la date de la facture pour régler les prestations qu'il n'aurait pas déjà payées.

Si le Client en a besoin, il peut convenir d'un échéancier avec la Professionnelle.

Les factures concernant le protocole de désensibilisation à la solitude sont envoyées au début de chaque période de 30 jours.

Si le Client s'engage dans le protocole pour désensibiliser son chien contre l'anxiété de solitude, il devra régler tout mois entamé s'il interrompt le protocole.

Si tout problème de santé survenait pendant une séance, que ce soit au Client et/ou à son chien, le Client est libre d'y mettre fin. Pour qu'elle ne lui soit pas pleinement facturée, un justificatif peut lui être demandé.

Toute séance terminée prématurément par le Client sans justificatif raisonnable ne l'exonère pas du règlement total de celle-ci.

### 5. Zone et horaires d'intervention

La Professionnelle est susceptible d'intervenir partout en Ile-de-France, tant que cela est accessible à tout au plus une heure à pieds, en transport en commun, et/ou en voiture depuis le siège social de K9 Voice se situant dans la Ville de Viroflay, Yvelines.

Sauf exception, aucun déplacement ne sera effectué en voiture dans Paris.

Le temps de trajet est calculé en tenant compte uniquement d'une météo favorable et d'un contexte sans perturbations.

Ingrid Mulson E.I. – K9 Voice - 168 avenue du Général Leclerc – 78220 Viroflay

Tél : 06.42.14.19.90 – E-mail : [contact@k9voice.com](mailto:contact@k9voice.com)

[www.k9voice.com](http://www.k9voice.com)

Siret : 492 360 490 00022



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

PAGE 4/5

Si le Client est désireux de bénéficier des services de la Professionnelle mais se situe à plus d'une heure ou dans l'impossibilité d'un face-à-face direct, la Professionnelle propose des séances en visio-conférence.

La Professionnelle est susceptible d'intervenir du mercredi au lundi de 9h30 à 21h ; et est indisponible les mardis et 21 de chaque mois.

### **6. Retard, report ou annulation de prestation**

Pour tout retard, chaque partie, c'est-à-dire la Professionnelle et le Client, informe l'autre au plus tôt.

Toute annulation le jour de la prestation n'exonère pas le Client du règlement de celle-ci, sauf justification raisonnable.

En cas de rupture du contrat, pour les prestations réglées auparavant, le Client est en mesure de demander un remboursement.

La Professionnelle se déplaçant soit à pieds soit en transport en commun soit en voiture, elle est tributaire des aléas de ces derniers. Si un événement venait à faire obstacle à sa venue au rendez-vous, elle en avertirait le Client au plus tôt et la prestation ne serait pas facturée.

### **7. Droits et devoirs du Client**

Le Client déclare sur l'honneur être le propriétaire du chien. Tout mineur est accompagné de ses parents.

Le Client est pleinement et constamment responsable de son chien. Tout préjudice que le chien occasionnerait sur des objets ou des tiers est de la responsabilité du Client (sauf dans le cas où c'est la Professionnelle qui travaille avec le chien directement).

Le Client se munit lors des rendez-vous du matériel et des outils nécessaires au bon déroulement de la séance. En cas de doutes, il demande conseil à la Professionnelle pour qu'elle lui fournisse une liste.

Le Client reconnaît que son investissement et le suivi des conseils de la Professionnelle sont nécessaires à l'évolution de la situation.

Le Client s'engage à contacter la Professionnelle afin de lui reporter tout doute, question, besoin de conseil, lui communiquer des informations, prendre rendez-vous (liste non-exhaustive). Le Client reconnaît qu'aucune demande ainsi formulée ne remplacera un cours.

### **8. Droits et devoirs de la Professionnelle**

La Professionnelle a un devoir de moyens vis-à-vis du Client. Elle met en oeuvre son expertise pour apporter au Client ses connaissances, son expérience, ou le référer à un autre professionnel, par rapport à sa situation. Elle a le devoir de lui prodiguer ses conseils et savoir-faire correspondant à ce qui relève de ses compétences et de la situation du Client.

La Professionnelle s'engage à répondre au Client dans les meilleurs délais en fonction des informations qu'il lui a communiquées pour le contacter.

La Professionnelle s'engage à contacter le Client afin d'effectuer un suivi de ses besoins et de l'évolution de la situation. Le suivi ne remplace pas une séance. La Professionnelle s'engage à proposer au Client un rendez-vous si lors du suivi celui-ci émet le souhait d'approfondir certains conseils.

La Professionnelle est responsable du chien du Client et des dommages qu'il occasionnerait à du matériel et/ou des tiers lorsqu'elle travaille avec le chien elle-même et directement.

Elle a souscrit à une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès d'Axa France IARD SA / Agence République, dont le numéro du contrat est le n°10151222404.



K9 VOICE

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

PAGE 5/5

La Professionnelle se réserve le droit de mettre fin à une séance en cas de non-respect ou violence verbale et/ou physique de la part du Client. La prestation reste due.

La Professionnelle se réserve le droit de mettre fin à une séance si elle considère que des tiers, dont elle-même, sont en situation de risque du fait du Client. La prestation reste due.

### **9. Confidentialité**

La Professionnelle crée une liste visant à informer ses clients d'événements, d'informations contractuelles, de prestations nouvelles (liste non exhaustive). Le Client y demeure pendant un an à compter de la dernière prestation suivie, ou, jusqu'à ce qu'il formule une demande de retrait ou d'opposition.

La Professionnelle demande au Client son consentement pour être ajouté à cette liste.

En aucune manière, la Professionnelle ne transmet à un tiers l'e-mail et les informations personnelles du Client sans l'accord de celui-ci.

Que ce soit pour identifier, créer des souvenirs, ou avoir une vue des sessions d'entraînement, la Professionnelle est susceptible de prendre des photos et/ou vidéos.

Concernant la diffusion de photographies et/ou vidéos du (ou des) chien(s) prises lors de la ou les prestations, seul son chien y est visible (ou une partie non identifiable du corps du Client). Pour les images prises en intérieur, seules celles sur lesquelles il n'est pas possible d'identifier le domicile du Client sont susceptibles d'être partagées.

La Professionnelle demande au Client son consentement quant aux options qu'il choisit : aucune, au cas par cas, toutes.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition. Pour exercer ce droit, il peut formuler sa requête :

- par e-mail à [contact@k9voice.com](mailto:contact@k9voice.com)
- par courrier postal à Ingrid Mulson E.I. - K9 Voice, 168 avenue du Général Leclerc, 78220 Viroflay.

### **10. Litige**

La Professionnelle a souscrit auprès du Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice - CM2C -, que le Client peut saisir s'il estime avoir un litige avec la Professionnelle qu'il ne parvient pas à résoudre directement.

Le siège de la Professionnelle étant situé dans les Yvelines (78), il relève de la compétence du Tribunal de Versailles d'instruire les litiges l'opposant au Client.