



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

23/04/2026

L'empreinte d'Eko -EI - Murielle BRAZIER - 26100 Romans sur Isère

SIRET 99907880100019

07.45.84.10.25 -contact@lempreintedeko.fr

<https://lempreintedeko.fr>

SOMMAIRE

1. Introduction.....	3
2. Définitions.....	3
3. Mentions légales et coordonnées du Prestataire.....	3
4. Prestations.....	3
4.1. Prestations d'éducation canine.....	4
4.1.1. Bilan comportemental.....	4
4.1.2. Cours individuels.....	4
4.1.3. Cours et balades collectifs.....	4
4.2. Prestations de comportementaliste félin.....	5
4.3. Petsitting.....	5
4.3.1. Pré-visite.....	5
4.3.2. Contenu de la prestation.....	5
4.3.3. Urgences vétérinaires.....	6
5. Obligations et responsabilités.....	7
5.1. Du Prestataire.....	7
5.2. Du Client.....	7
5.2.1. Chiens catégorisés.....	8
5.2.2. Prophylaxie.....	8
6. Exclusions et refus de prestation.....	8
7. Tarifs, paiement et annulation.....	9
7.1. Tarifs et paiement.....	9
7.1.1. Packs et forfaits.....	9
7.1.2. Garde de chats.....	9
7.1.3. Délai de rétractation.....	9
7.1.4. Moyens de paiement.....	9
7.1.5. Offres promotionnelles.....	9
7.2. Annulation et retard.....	10
7.2.1. Education canine et comportement félin.....	10
7.2.2. Gardes de félins.....	10
7.3. Suivi et arrêt du suivi.....	11
8. Données à caractère personnel.....	11
9. Propriété intellectuelle.....	11
10. Droit à l'image.....	11
11. Assurance et garanties.....	12
12. Médiation et litiges.....	12

1. Introduction

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les relations entre Murielle BRAZIER EI - L'Empreinte d'Eko et ses Clients dans le cadre de prestations d'éducation canine, de comportementaliste félin et de petsitting.

Toute prise de rendez-vous vaut adhésion pleine et entière aux présentes CGV.

Elles sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et sont disponibles sur demande, sur le site internet et transmises au Client lors de toute contractualisation.

L'ensemble des documents et prestations seront réalisés en français.

2. Définitions

[Prestataire]	Murielle BRAZIER EI - L'Empreinte d'Eko
[Client]	Personne majeure souscrivant une prestation, propriétaire de l'Animal
[Animal]	Chien, chiot ou chat appartenant au Client
[Détenteur]	Toute personne responsable de l'Animal lors d'une prestation

Les définitions présentes s'appliquent à l'ensemble du document.

3. Mentions légales et coordonnées du Prestataire

Murielle BRAZIER EI - L'Empreinte d'Eko
Éducatrice et Comportementaliste canine - Comportementaliste félin
26100 Romans-sur-Isère
Entreprise individuelle - régime micro
07.45.84.10.25 - <https://lempreintedeko.fr>
N° SIRET : 99907880100019
Assurance : AXA Assurances ; police 3323591804
Code APE : 9609Z
Exonéré de TVA, article 293-B du CGI

4. Prestations

Le Prestataire propose :

- Un bilan comportemental (obligatoire avant tout suivi d'éducation canine)
- Des cours individuels ou collectifs, balades éducatives
- Des conseils à l'adoption
- Des prestations de comportement félin (bilan, suivi)
- Des services de garde d'animaux au domicile du Client
- Des accompagnements en medical training
- Des ateliers autour de l'éducation canine

Les domaines de la santé animale ou de la nutrition n'entrent pas dans le champ de compétences du Prestataire, qui ne saurait se substituer au vétérinaire.

Les interventions du Prestataire peuvent être recommandées par d'autres professionnels du secteur animalier. Le Prestataire exerce cependant en tant qu'indépendant.

4.1. Prestations d'éducation canine

4.1.1. Bilan comportemental

Le bilan comportemental est un entretien qui permet au Prestataire d'observer le comportement de l'Animal dans son environnement quotidien, au domicile du propriétaire. Les interactions entre l'Animal et les personnes du foyer sont également prises en compte. Une analyse du comportement de l'Animal permet de définir un programme de travail en accord avec ses besoins et les attentes du propriétaire. Le bilan dure entre 1h30 et 2h00.

Pour sa sécurité, le Prestataire peut être amené à demander la mise à l'écart de l'Animal, ou le port de la muselière s'il estime que lui ou une personne présente lors du bilan pourrait être exposé à un danger.

Suite au bilan, le document fourni au Client intègre le programme d'éducation à mettre en place, ainsi qu'un ensemble de ressources pour mieux comprendre l'Animal et l'accompagner au quotidien.

Le Prestataire peut être amené à conseiller le remplacement du chien dans un autre foyer dans le cas où toutes les conditions ne sont pas réunies pour mener un programme d'éducation efficace ou pour la sécurité du Client, de l'Animal, ou les individus présents dans l'environnement de vie du Client.

Le Client est seul responsable de la décision prise quant à la poursuite des séances d'éducation avec le Prestataire ou un autre éducateur canin de son choix, un remplacement du chien, ou toute autre décision pour le chien.

Le Client peut choisir de poursuivre le suivi avec le Prestataire ou de cesser toute collaboration. Il ne peut être imputé aucune dégradation de la situation au Prestataire. En cas de poursuite, un contrat indiquant le contenu des prestations sera signé entre les deux parties avant la première séance.

Chaque cas étant différent et spécifique à la situation de l'Animal, les méthodes et les conseils donnés et mis en place ne peuvent être valables que pour le Client. Pour toute tentative de transposition à un autre cas, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable du résultat.

4.1.2. Cours individuels

Les cours individuels se déroulent au domicile du Client ou en extérieur, selon la problématique à adresser.

La prestation couvre l'éducation d'un seul Animal.

En cas de foyer multi-chiens, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer le tarif autant de fois que d'animaux concernés, ou à défaut, un supplément.

Le Client en sera informé avant toute signature du contrat.

Un cours individuel dure 1h.

Le Client apporte son matériel.

4.1.3. Cours et balades collectifs

Les cours collectifs se déroulent à l'extérieur, dans un lieu défini par le Prestataire.

L'effectif d'un cours collectif est fixé par le Prestataire et ne pourra pas excéder 6 chiens.

Seuls les chiens ayant fait l'objet d'un bilan seront acceptés.

Les demandes d'inscription sur les créneaux prévus à cet effet s'effectuent auprès du Prestataire, soit lors d'une précédente séance, soit par message.

Ne seront pas acceptés : les chiennes en chaleur, les chiens malades ou blessés.

Les demandes sont soumises à appréciation par le Prestataire afin de :

- garantir une homogénéité du groupe,
- s'assurer que les progrès de chaque Animal permettent son introduction dans le groupe.

Un seul Animal est admis par Détenteur.

Les mâles entiers pourront être intégrés à de petits groupes, sous condition que la composition de ces groupes le permette (en terme d'adaptation comportementale et de bien-être de chacun des chiens).

Les chiens présentant des problématiques de réactivité/agressivité envers leurs congénères ou envers les humains pourront être muselés à la demande du Prestataire.

Ni la mise en contact ni la mise en liberté ne sont des obligations. Si le Prestataire estime les conditions réunies, il pourra accepter la mise en contact ou la mise en liberté. Les propriétaires participant doivent être conscients que cela ne présage en rien l'absence d'incident, et acceptent les éventuels dommages pouvant découler de ces interactions.

4.2. Prestations de comportementaliste félin

Cette prestation repose sur un bilan (voir §4.1) et un suivi. Le suivi comprend un suivi bi-mensuel à domicile ou en visioconférence, dans un délai de 2 mois suivant le bilan. Passé ce délai, les séances de suivi seront facturées selon le tarif d'un cours d'éducation canine individuel.

4.3. Petsitting

Les prestations de petsitting concernent la garde, au domicile du propriétaire, du ou des chats du domicile.

4.3.1. Pré-visite

Une pré-visite est obligatoire afin de s'entendre sur les prestations et de permettre au Prestataire de recueillir tout élément concernant l'environnement et le tempérament de l'Animal, en vue de fournir une prestation la plus adaptée à son tempérament.

4.3.2. Contenu de la prestation

Les soins inclus dans la prestation sont :

- nettoyage et remplissage du coin de nourrissage,
- nettoyage et remplissage du coin d'abreuvement,
- nettoyage et complément des coins litières,
- séances de jeux et de câlins
- information au propriétaire par message

- si besoin, et après accord du propriétaire : visite vétérinaire en cas d'urgence. Les frais vétérinaires sont à la charge du propriétaire. Le transport pourra être facturé au Client.

Les soins ne nécessitant pas de compétences vétérinaires peuvent être administrés par le Prestataire, avec accord préalable du propriétaire :

- Brossage du pelage (défaire les nœuds superficiels, limiter les boules de poils).
- Nettoyage des yeux avec une compresse et du sérum physiologique en cas de léger larmoiement clair.
- Nettoyage de l'extérieur des oreilles avec une compresse ou un coton.
- Nettoyage ponctuel des salissures autour de l'anus ou sur le pelage avec un gant de toilette humide.
- Coupe très légère de quelques poils souillés.

L'alimentation, le contenu des litières et le matériel nécessaire aux soins sont fournis par le Client, en quantité suffisante pour la durée de la prestation.

Dans le cas de soins qui nécessitent du temps (par leur complexité ou la sensibilité de l'Animal), un supplément pourra être demandé (défini lors de la prévisite).

Pour l'administration d'un traitement oral ou externe, une ordonnance au nom du Prestataire sera demandée. La demande sera soumise à approbation du vétérinaire sanitaire du Prestataire.

4.3.3. Urgences vétérinaires

Sont exclus du cadre d'intervention et relèvent exclusivement de la compétence d'un docteur vétérinaire, notamment et sans que cette liste soit exhaustive :

- toute situation impliquant une douleur manifeste, une boiterie, une plaie profonde, étendue ou présentant un saignement important ;
- tout signe d'altération de l'état général (abattement, suspicion de fièvre, vomissements répétés, diarrhée persistante, difficultés respiratoires...) ;
- toute suspicion d'ingestion de produit toxique, de plante dangereuse ou de corps étranger ;
- tout acte nécessitant un diagnostic médical, la prescription ou l'administration de médicaments, la réalisation de points de suture, d'examens complémentaires ou de tout autre acte vétérinaire.

En présence de l'une de ces situations durant la prestation, le Prestataire :

- Contacter immédiatement le Client (ou son contact d'urgence désigné) aux numéros fournis, ainsi que le vétérinaire attitré indiqué par le Client.
- Avec l'accord préalable du Client, emmènera l'Animal chez ledit vétérinaire (ou un vétérinaire de garde le plus proche si indisponibilité).
- En cas d'impossibilité de joindre le Client dans un délai raisonnable, et si le Prestataire estime que la situation s'apparente à une urgence vitale mettant en péril la vie de l'Animal, le Prestataire pourra emmener l'Animal sans délai chez le vétérinaire attitré ou le plus proche disponible, aux frais du Client.

Le Client s'engage à rembourser intégralement au Prestataire, sur présentation des factures, tous les frais vétérinaires, de transport et de déplacement engagés. Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable des décisions médicales du vétérinaire.

5. Obligations et responsabilités

5.1. Du Prestataire

Le Prestataire exerce une obligation de moyens et non de résultats. Il met tout en œuvre pour accompagner le Client avec compétence, dans la limite de ses qualifications.

Il ne se substitue pas au vétérinaire (aucune responsabilité concernant les décisions médicales ou sanitaires).

En cas de maltraitance soupçonnée ou avérée, le Prestataire se réserve le droit de signaler toute situation dangereuse aux autorités compétentes.

Lors des prestations effectuées au domicile du Client, le Prestataire ne pourra être tenu responsable pour :

- les dommages matériels causés par l'Animal aux biens du Client ou des tiers
- les blessures causées par l'Animal au Client, à ses proches ou aux tiers
- les dégradations préexistantes
- les incidents résultant d'un défaut d'information de la part du Client

5.2. Du Client

Le Client reste responsable de son Animal, hormis la prestation de petsitting, et s'engage à être présent lors des rendez-vous.

Les mineurs de moins de 16 ans ne sont pas admis aux séances. Les mineurs de 16 ans et plus peuvent participer aux séances uniquement s'ils sont accompagnés d'un adulte responsable (majeur) ; cela sera rappelé lors de la prise de rendez-vous.

Le Client s'engage à :

- respecter son Animal,
- respecter les conseils et les consignes.
- fournir les informations nécessaires à la bonne exécution du service (changement comportemental, état de santé de l'Animal, environnement).
- ramasser les déjections de son chien quel que soit la durée et le lieu du rendez-vous.
- avoir son propre matériel de travail, adapté aux besoins et aux caractéristiques de son Animal, et essentiel pour la mise en place du programme d'éducation réalisé par le Prestataire.
- restituer en parfait état tout matériel (livres, laisse, colliers, muselières...) qui lui aura été prêté, appartenant à l'entreprise et utilisé dans le cadre de ses prestations, et ce, dès que le Prestataire en fait la demande.

Tout conseil reste personnalisé et le Client demeure seul responsable de l'application de ces conseils et des décisions prises pour son Animal.

Le Client est conscient que le travail personnel est garant du succès du programme proposé.

5.2.1. Chiens catégorisés

Les chiens de 1ère et 2ème catégorie sont admis sous réserve du respect de la législation (catégories 1 et 2 définies par les articles L.211-12 et suivants du Code rural et de la pêche maritime), à savoir :

- attestation de capacité de détention d'un chien catégorisé pour le propriétaire et Détenteur de l'Animal,
- permis de détention de la municipalité du domicile (provisoire pour les chiens de moins de 12 mois)
- attestation d'identification
- attestation de vaccination contre la rage
- attestation de stérilisation pour les chiens de catégorie 1
- attestation d'assurance responsabilité civile couvrant les chiens catégorisés
- port de la muselière
- chien tenu en laisse ou longe par une personne majeure

Dans le cas contraire, le Prestataire pourra refuser le maintien des prestations, sans obligation de remboursement.

Pour les chiens morphologiquement proches des chiens de 1re ou 2nde catégorie, une diagnose est recommandée pour lever tout doute et permettre à chaque partie d'évoluer en toute sérénité.

5.2.2. Prophylaxie

Pour toutes les séances individuelles ou collectives (cours, balades ou ateliers), les Clients s'engagent à présenter des chiens dans de bonnes conditions prophylactiques : couverture antiparasitaire et vaccins à jour au moment de la séance (maladie de carré, hépatite de Rubarth, parvovirose, leptospirose, toux du chenil). Un document écrit peut être demandé par le Prestataire.

Pour les gardes de chats : il est recommandé que le chat soit à jour de ses vaccinations (typhus, coryza, leucose). La réalisation d'un test FIV (virus de l'immunodéficience féline) et FeLV sont également recommandés.

L'identification étant obligatoire en France, le propriétaire s'engage à présenter un chien conforme à cette exigence légale. Un justificatif peut être demandé par le Prestataire.

6. Exclusions et refus de prestation

Le Prestataire se réserve le droit de refuser ou d'interrompre toute prestation :

- si l'Animal est malade, blessé ou non conforme à la loi (identification, vaccination, législation des chiens catégorisés)
- en cas d'utilisation de matériel coercitif ou dangereux pour l'Animal/autrui
- si le propriétaire ou l'accompagnant adopte un comportement irrespectueux ou dangereux.

Ces conditions d'exclusion s'appliquent à l'ensemble des prestations, sans besoin de réitération dans chaque clause spécifique.

7. Tarifs, paiement et annulation

7.1. Tarifs et paiement

Les tarifs applicables sont ceux indiqués sur le site internet (disponibles et téléchargeables au format PDF) ou mentionnés sur le contrat.

Ils sont exigibles le jour de la réalisation de la prestation, sauf dispositions spécifiques pour les gardes de félin décrites au §7.1.2.

7.1.1. Packs et forfaits

Les packs de cours sont dus en totalité dès la première séance.

Les forfaits souscrits auprès du Prestataire sont valables pour une durée de six (6) mois à compter de la première séance. Le Client est libre de fixer les séances selon le rythme qui lui convient dans ce délai.

Passé ce délai de 6 mois, le forfait deviendra nul et les sommes engagées ne seront pas remboursables.

Les forfaits ne sont ni cessibles ni remboursables, sauf dans les cas suivants de force majeure dûment justifiée (voir §7.2.1).

7.1.2. Garde de chats

- 30 % arrhes jour signature contrat (confirmation de la réservation).
- 70% (solde) au plus tard 48 h avant le début de la prestation
- le versement en plusieurs fois peut être mis en place après accord du prestataire sur les modalités.

7.1.3. Délai de rétractation

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la signature du contrat.

Toutefois, ce droit ne s'applique pas aux contrats de prestation de services dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de 14 jours, avec l'accord exprès et préalable du Client (article L.221-28 du Code de la consommation).

7.1.4. Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés sont : espèces, chèques, virements bancaires.

Pour les forfaits, le paiement peut s'effectuer par plusieurs chèques remis lors de la souscription du contrat, qui seront encaissés mensuellement, le 5 de chaque mois.

7.1.5. Offres promotionnelles

Le Prestataire peut proposer des offres promotionnelles ponctuelles. Les conditions d'application sont celles stipulées sur les documents descriptifs des offres, qui viennent en complément des présentes CGV et sont disponibles sur le site internet.

7.2. Annulation et retard

7.2.1. Education canine et comportement félin

Toute annulation doit être notifiée par écrit (mail ou SMS) au moins 48 heures calendaires avant l'horaire prévu. Passé ce délai, la séance sera intégralement due et facturée au tarif en vigueur.

Tout retard supérieur à 10 minutes entraîne l'annulation non remboursée de la séance individuelle ; pour le collectif, la séance démarre sans le retardataire, le Prestataire n'est pas tenu pour responsable d'incidents ou accidents subis par le Client tant que celui-ci n'a pas rejoint le groupe. L'heure de fin de séance ne sera pas repoussée afin de ne pas pénaliser les Clients suivants.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler toute séance sans préavis si les conditions météorologiques ou des conditions exceptionnelles présentent un risque pour la sécurité et la santé des chiens ou des binômes.

En cas de force majeure :

- décès du Client ou de l'Animal
- maladie grave ou accident de l'Animal (sur présentation d'un certificat vétérinaire)
- déménagement hors du secteur d'intervention du Prestataire

En cas d'arrêt anticipé pour force majeure, les séances déjà réalisées seront facturées au tarif unitaire en vigueur (sans bénéfice de la remise forfaitaire). Le solde éventuel sera alors remboursé au Client.

7.2.2. Gardes de félins

Sauf cas de force majeure décrit au § 7.1.1, toute annulation doit être notifiée par écrit (mail ou SMS).

Si l'annulation intervient :

- plus de 30 jours calendaires avant le début de la prestation, des frais de dossiers de 10 € sont appliquées, les arrhes sont conservées (art. 1590 Code civil). Les sommes supérieures à ces montants (arrhes + 10 €) déjà versées seront remboursées. Des justificatifs peuvent être demandés.
- Entre 30 et 7 jours avant le début de la prestation, les arrhes + 10 % des sommes prévues par la prestation seront conservées. Les sommes déjà versées et supérieures à cette retenue seront remboursées.
- moins de 7 j avant le début de la prestation, la prestation est due intégralement et facturée au tarif en vigueur.

Cas de force majeure :

- décès du Client ou de l'Animal
- maladie grave ou accident de l'Animal nécessitant la présence du propriétaire (sur présentation d'un certificat vétérinaire)
- déménagement hors du secteur d'intervention du Prestataire pour raisons professionnelles

Dans ces cas, les conditions appliquées sont identiques à une annulation plus de 30 jours calendaires avant le début de la prestation.

7.3. Suivi et arrêt du suivi

Le Prestataire reste à disposition par téléphone, message ou mail pour répondre aux interrogations du Client concernant les éventuelles difficultés rencontrées entre les séances, sur le temps d'ouverture de l'entreprise, et dans la limite d'un temps raisonnable.

En cas de sollicitation importante, une facturation pourra être ajoutée au contrat initialement prévu.

Le fait que le Client choisisse ou non de débiter le protocole sans jamais le mener à son terme n'est pas de la responsabilité du Prestataire et ne pourra en aucun cas être retenu contre l'entreprise.

Tout arrêt du processus en cours, émanant du Client, entraînera l'arrêt du suivi. Les sommes engagées restent dues, sous réserve des dispositions du §7.1.1 concernant les forfaits.

Le Prestataire ne pourra être tenu comme responsable de l'état dans lequel le travail a été arrêté et des conséquences que cela pourrait avoir sur le Client ou l'Animal.

8. Données à caractère personnel

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD 2016/679) et à la loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité de ses données.

Les données collectées sont conservées pendant 3 ans à compter de la dernière prestation et utilisées uniquement pour la gestion des prestations et la facturation.

Le Prestataire s'engage à ne pas communiquer ces données à des tiers, sauf obligation légale ou nécessité liée à l'exécution de la prestation (ex. : vétérinaire en cas d'urgence).

Pour exercer ces droits ou pour toute question, contacter : contact@lempreintedeko.fr

9. Propriété intellectuelle

Tous les documents pédagogiques et supports transmis restent la propriété exclusive du Prestataire. Ils ne peuvent être partagés ou utilisés sans accord écrit préalable.

10. Droit à l'image

Le Client autorise le Prestataire à photographier et/ou filmer l'Animal dans le cadre des prestations réalisées.

Sauf opposition écrite du Client, le Prestataire est autorisé à utiliser les images de l'Animal à des fins professionnelles, notamment :

- réseaux sociaux,
- site internet
- supports de communications
- documents pédagogiques.

Cette autorisation est consentie à titre gratuit, pour une durée de 10 ans, et pour une diffusion sur tout support connu ou à venir.

Le Prestataire s'engage à ne diffuser, sur quelque support que ce soit (site internet, documents imprimés, réseaux sociaux, etc.), aucune photographie, vidéo ou contenu visuel représentant ses Clients sans leur accord écrit préalable.

Le Client s'engage à ne pas utiliser à des fins commerciales ou professionnelles les images, vidéos ou contenus représentant le Prestataire sans autorisation écrite préalable.

Les publications à titre personnel sur les réseaux sociaux privés sont autorisées, sous réserve de ne pas porter atteinte à l'image ou à la réputation du Prestataire.

11. Assurance et garanties

Le Prestataire détient une assurance professionnelle couvrant ces activités (AXA Assurances, police 3323591804).

Le Client atteste être couvert par une assurance responsabilité civile couvrant l'Animal.

12. Médiation et litiges

En cas de litige, une tentative de résolution amiable sera privilégiée. À défaut, le Client pourra saisir le médiateur désigné. La loi applicable est la loi française ; tout litige non résolu relèvera de la compétence des tribunaux de Romans-sur-Isère.

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service Client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'ANM CONSOMMATION soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes (en précisant obligatoirement en sus de ses propres coordonnées, votre numéro de téléphone et votre adresse mail) soit par sur notre site en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante <https://www.anmconso.com>. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'ANM CONSOMMATION par téléphone 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00.

ANM CONSOMMATION
2, Rue de Colmar
94300 VINCENNES
+33(O)1 58 64 00 05
contact@anm-conso.com
www.anm-conso.com