CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

INSTINCT CANIN | MANTRAILING LUDIQUE & ÉDUCATION CANINE

Prestataire : Élodie Mossoux, entrepreneuse individuelle - enseigne Instinct Canin
SIRET : 106 546 740 00015
Adresse professionnelle : 13 impasse Le Tap-Cul, 62179 Escalles, France
Courriel : instinctcanin.mantrailing@gmail.com
Site internet : www.instinctcanin.com

Version : 27 octobre 2026 • Conditions applicables aux contrats conclus à compter de leur mise en ligne.

ARTICLE 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les prestations d'éducation canine, de premier contact en visioconférence et de mantrailing ludique proposées aux clients consommateurs par l'entreprise individuelle **Instinct Canin**, exploitée par Élodie Mossoux. Elles s'appliquent aux réservations conclues en ligne et, lorsqu'elles ont été communiquées au client avant accord, aux réservations conclues directement.

La **pension canine familiale** est une prestation distincte proposée par **L'Entre Deux Caps**, entreprise indépendante exploitée par Xavier Lemattre. Elle relève de ses propres CGV. Instinct Canin n'est pas le cocontractant des séjours de pension réalisés et facturés par L'Entre Deux Caps.

ARTICLE 2 - PRESTATIONS

Les activités proposées comprennent : le mantrailing ludique (initiations, séances individuelles, collectives, entraînements et stages), l'éducation canine individuelle et collective, les activités de socialisation ou « Maternelle des chiots », ainsi que le premier contact en visioconférence. Chaque prestation est décrite dans sa fiche de réservation avec son prix, sa durée, sa date et son lieu ou ses modalités à distance.

Le mantrailing est une activité olfactive de loisir consistant à rechercher une personne grâce au flair du chien. Ces prestations n'ont pas pour objet de fournir des services de recherche opérationnelle ni un acte vétérinaire. Les méthodes mises en œuvre correspondent à une **obligation de moyens** : aucun résultat comportemental particulier n'est garanti.

ARTICLE 3 - INTERVENANTS ET ORGANISATION

Les prestations commercialisées et facturées par Instinct Canin sont réalisées par Élodie Mossoux et peuvent être animées, selon l'organisation, par Xavier Lemattre agissant en qualité de prestataire indépendant. Dans ce cas, Instinct Canin demeure l'interlocuteur contractuel du client, sans préjudice des responsabilités légalement applicables à chaque intervenant.

Les séances se déroulent dans les lieux indiqués à la réservation, notamment sur la Côte d'Opale, et ponctuellement en Belgique lorsque l'intervention est expressément annoncée. Le lieu exact de rendez-vous peut être précisé avant la séance.

ARTICLE 4 - INFORMATION ET FORMATION DE LA RÉSERVATION

Avant de valider sa commande, le client accède à la description du service, au prix total, aux conditions de paiement et d'annulation, aux présentes CGV ainsi qu'aux informations relatives au droit de rétractation lorsqu'il existe. Lors de la réservation en ligne, l'acceptation des CGV est recueillie par une case non cochée par défaut.

La réservation est conclue selon les étapes et confirmations affichées par le système de réservation. Les informations communiquées par le client doivent être exactes. Lorsque cela est nécessaire à la sécurité du

chien et des participants, Instinct Canin peut solliciter des renseignements complémentaires.

ARTICLE 5 - ACCÈS AUX PRESTATIONS D'ÉDUCATION CANINE

Pour un nouveau client, un **premier contact en visioconférence** est normalement requis avant la réservation des cours d'éducation canine individuelle ou collective. Ce rendez-vous sert à comprendre les besoins du binôme chien-humain et à déterminer les modalités d'accompagnement adaptées. Il ne constitue pas un diagnostic vétérinaire.

Les réservations d'éducation peuvent être soumises à une vérification préalable du parcours client. Une réservation passée en contournant le parcours d'accès peut être refusée si la condition de premier contact avait été clairement portée à la connaissance du client avant son engagement ; les sommes éventuellement versées sont alors remboursées lorsque la prestation n'est pas fournie.

ARTICLE 6 - PRIX

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises lorsqu'elles sont applicables. Les tarifs contractuels sont ceux présentés au client au moment de la réservation ; ils prévalent sur tout tarif indicatif antérieur.

- **Premier contact en visioconférence :** 45 € pour une durée maximale d'une heure.
- **Éducation canine individuelle :** tarif affiché lors de la réservation (55 € à la date de la présente version).
- **Éducation collective, Maternelle des chiots, mantrailing et stages :** tarifs, éventuels forfaits et durées indiqués dans les fiches des services correspondants.

Tout frais supplémentaire éventuel (notamment pour une prestation spécifique) doit être communiqué et accepté par le client avant toute facturation.

ARTICLE 7 - MODALITÉS DE PAIEMENT

7.1 - Éducation canine individuelle et collective

La réservation donne lieu au paiement d'un **acompte de 30 %** du prix total, expressément qualifié d'acompte et non d'arrhes. Le **solde de 70 %** est payable le jour de la séance selon les moyens de paiement proposés. Les conditions d'annulation de l'article 9 prévoient expressément les cas où le solde n'est pas réclamé.

7.2 - Mantrailing ludique

Selon les options proposées, la séance est réglée intégralement en ligne à la réservation ou sur place. Le choix du mode de paiement n'altère pas les conditions d'annulation prévues à l'article 10.

7.3 - Premier contact en visioconférence

Le prix de **45 €** est payable intégralement en ligne lors de la réservation.

Un justificatif de paiement ou une facture est transmis conformément aux obligations applicables.

ARTICLE 8 - DEMANDES DE REPORT

Les demandes de report sont adressées à Instinct Canin par écrit, notamment à **instinctcanin.mantrailing@gmail.com**. Les reports sont organisés sous réserve des places et créneaux disponibles.

- Séances en présentiel : demande de report au plus tard **cinq jours calendaires** avant la date de la séance.
- Premier contact en visioconférence : demande de report au plus tard **48 heures** avant l'heure du rendez-vous.

Passé ces délais, Instinct Canin peut refuser un report pour convenance personnelle. Ces règles commerciales ne limitent ni un éventuel droit légal de rétractation ni les recours prévus par la loi.

ARTICLE 9 - ANNULATION DES SÉANCES D'ÉDUCATION CANINE

Pour l'éducation canine individuelle, collective et la Maternelle des chiots, le client peut annuler **au moins cinq jours calendaires avant** la date prévue. L'acompte de 30 % déjà versé est alors **remboursé intégralement**.

En cas d'annulation pour convenance personnelle **moins de cinq jours calendaires avant** la séance, l'acompte de **30 %** reste acquis à Instinct Canin à titre d'indemnité forfaitaire d'annulation. **Le solde de 70 % n'est pas réclamé.**

Cette indemnité ne s'applique pas lorsqu'un droit impératif du consommateur impose une restitution, notamment en cas de rétractation légalement exercée, de manquement d'Instinct Canin ou de force majeure répondant aux conditions légales. Les règles relatives aux clauses abusives et aux indemnités manifestement excessives demeurent applicables.

ARTICLE 10 - ANNULATION DES SÉANCES DE MANTRAILING

Pour les séances de mantrailing ludique, toute annulation adressée **au moins cinq jours calendaires avant** la séance donne lieu au **remboursement intégral** des sommes versées.

En cas d'annulation pour convenance personnelle **moins de cinq jours calendaires avant** la séance, le **prix intégral de la séance est dû** à titre d'indemnité forfaitaire, quel que soit le mode de paiement initialement choisi : le paiement en ligne déjà effectué est conservé, ou le règlement peut être demandé au client qui avait choisi le paiement sur place.

Cette indemnité reste soumise aux droits impératifs du consommateur, aux règles relatives aux clauses abusives et au pouvoir légal de modération d'une indemnité manifestement excessive. Elle n'est pas due lorsque la loi impose l'annulation sans frais.

ARTICLE 11 - ANNULATION DU PREMIER CONTACT EN VISIOCONFÉRENCE

Le rendez-vous peut être reporté gratuitement à la demande du client jusqu'à **48 heures** avant l'horaire convenu, sous réserve de disponibilité. En cas d'annulation pour convenance personnelle moins de 48 heures avant le rendez-vous, le prix de 45 € peut être conservé à titre d'indemnité forfaitaire, sous réserve des droits légaux du client.

Toute annulation pendant un délai légal de rétractation applicable est traitée conformément à l'article 13. En dehors de ce délai, une demande d'annulation anticipée peut faire l'objet d'une solution amiable ou d'un remboursement commercial selon les circonstances ; le report dans les conditions ci-dessus reste possible.

ARTICLE 12 - REPORT OU ANNULATION PAR INSTINCT CANIN

Instinct Canin peut être amenée à reporter une séance en cas d'indisponibilité de l'intervenant, de danger lié aux conditions météorologiques, au terrain ou à la sécurité des participants, ou d'un autre empêchement sérieux. Le client est prévenu dans les meilleurs délais et un nouveau créneau peut lui être proposé.

Si la prestation convenue n'est finalement pas exécutée par Instinct Canin et qu'aucun report n'est accepté, le client obtient le **remboursement intégral des sommes versées**, sans préjudice de ses autres droits légaux.

ARTICLE 13 - DROIT DE RÉTRACTATION

13.1 - Principe

Pour les contrats de services conclus à distance ou hors établissement avec un consommateur, le délai légal de rétractation est, en principe, de **14 jours à compter de la conclusion du contrat**, sans justification, sauf exception légale. Le client peut exercer ce droit par une déclaration claire adressée à l'adresse électronique du prestataire, à l'aide du formulaire type figurant en annexe ou par la fonctionnalité en ligne légalement applicable.

13.2 - Mantrailing ludique à date déterminée

Lorsqu'une séance de **mantrailing ludique** constitue une activité de loisirs devant être fournie à une date ou pendant une période déterminée, elle relève de l'exception au droit de rétractation prévue à l'**article L. 221-28, 12° du Code de la consommation**. Le client en est informé avant sa commande. Cette exception ne s'étend pas automatiquement aux autres prestations.

13.3 - Éducation canine et visioconférence

Par mesure de protection du client, Instinct Canin applique le droit de rétractation de **14 jours** aux prestations d'éducation canine et au premier contact en visioconférence conclus à distance, sauf exception légale effectivement applicable.

13.4 - Exécution avant la fin des 14 jours

Si le client souhaite que la prestation commence avant l'expiration du délai légal, Instinct Canin recueille **sa demande expresse préalable** et sa reconnaissance qu'une prestation entièrement exécutée dans les conditions prévues par la loi entraîne la perte du droit de rétractation. Ces choix doivent être recueillis distinctement de l'acceptation générale des CGV.

Lorsque le client se rétracte après qu'une prestation a commencé à sa demande expresse, une somme proportionnelle à la prestation effectivement fournie peut être due dans les conditions de l'article L. 221-25. Aucune somme ne peut être exigée si les conditions légales d'information et de recueil de la demande n'ont pas été respectées.

13.5 - Modalités et remboursement

Le formulaire type de rétractation est annexé au présent document. Le client peut également notifier son intention de se rétracter à **instinctcanin.mantrailing@gmail.com**. Les sommes à rembourser au titre d'une rétractation valable sont restituées dans les délais légaux, en principe par le même moyen de paiement sauf accord contraire et sans frais pour le client.

ARTICLE 14 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client déclare être propriétaire du chien ou autorisé à participer avec lui. Il s'engage à communiquer les informations pertinentes pour la sécurité de la séance : âge, limitations physiques, état de santé, réactions envers les personnes ou les autres chiens, antécédents de morsure ou de fugue, traitement particulier et obligations réglementaires éventuelles.

Le chien doit être identifié conformément à la réglementation applicable. Le client demeure responsable du respect de ses obligations de détenteur, des règles locales et des instructions de sécurité communiquées avant et pendant la prestation.

ARTICLE 15 - MATÉRIEL ET CONDITIONS DE PARTICIPATION

Le client présente son chien avec un matériel en bon état et adapté à la séance. En mantrailing, les équipements habituellement recommandés comprennent un harnais adapté, une longe, de l'eau et des récompenses appréciées du chien. Les consignes précises peuvent être communiquées avant la séance.

Le mantrailing peut être proposé à des chiens à partir de **trois mois**, sous réserve que les exercices soient adaptés à leur âge, à leur santé et à leur condition physique. Instinct Canin peut adapter, suspendre ou refuser une activité présentant un risque sérieux pour l'animal ou les participants, dans les conditions prévues par la loi.

ARTICLE 16 - SÉANCES COLLECTIVES ET SÉCURITÉ

En séance collective, chaque binôme respecte les distances et les consignes fixées par l'intervenant. Les interactions entre chiens ne sont jamais imposées. Des adaptations ou un accompagnement individuel peuvent être recommandés lorsque les besoins du chien le justifient.

Instinct Canin peut interrompre un exercice en cas de danger immédiat ou de non-respect grave des consignes. Les conséquences financières éventuelles d'une interruption sont appréciées selon les circonstances et les règles légales applicables.

ARTICLE 17 - SANTÉ ET BIEN-ÊTRE ANIMAL

Les prestations ne remplacent pas un diagnostic, un avis ou un traitement vétérinaire. En cas de douleur, de maladie ou de difficulté susceptible de nécessiter un avis médical, le client est invité à consulter un vétérinaire.

Le respect du bien-être animal et des conditions de sécurité prime sur la réalisation intégrale des exercices. Le client doit signaler sans délai toute difficulté nouvelle concernant son chien.

ARTICLE 18 - RESPONSABILITÉ

Instinct Canin répond de la bonne exécution de ses obligations dans les conditions prévues par la loi. La responsabilité de chaque partie est appréciée en fonction des circonstances, des éventuelles fautes, des obligations légales de garde et de surveillance, ainsi que du dommage subi.

Le client reste tenu de respecter les instructions de sécurité et de surveiller son chien lorsqu'il en conserve la garde effective. Aucune clause des présentes CGV ne constitue une renonciation du consommateur à ses droits ni n'exclut la responsabilité légale du prestataire en cas de manquement.

ARTICLE 19 - ASSURANCE PROFESSIONNELLE

Instinct Canin déclare être assurée auprès de **Hiscox**, contrat professionnel n° **HSXIN320087870**. Les garanties, franchises, plafonds et exclusions sont fixés par les documents contractuels de l'assureur. La présente mention ne vaut pas attestation d'une garantie particulière non stipulée au contrat.

ARTICLE 20 - DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles recueillies sont traitées pour la gestion des réservations, des paiements, de la relation client, de la sécurité des prestations et des obligations légales. Les informations détaillées relatives aux traitements, aux durées de conservation et à l'exercice des droits figurent dans la politique de confidentialité du site.

La participation éventuelle à un groupe de messagerie (notamment WhatsApp) repose sur un accord séparé. Le client doit être informé que son numéro ou son profil peut être visible des autres membres. Une solution alternative est proposée pour recevoir les informations indispensables à sa séance.

ARTICLE 21 - PHOTOGRAPHIES ET VIDÉOS

La diffusion sur le site internet ou sur les réseaux sociaux de photographies ou vidéos permettant d'identifier des clients fait l'objet d'une autorisation distincte. L'utilisation promotionnelle de photographies de leurs animaux peut également être soumise à une autorisation selon les circonstances. Le refus d'autorisation n'empêche pas l'accès aux prestations.

ARTICLE 22 - RÉCLAMATION, MÉDIATION ET LITIGES

Toute réclamation est adressée en priorité à Instinct Canin à **instinctcanin.mantrailing@gmail.com**. En cas de litige de consommation non résolu après une réclamation écrite préalable, le client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation choisi par l'entreprise :

MEDIAVET - 126 chemin de l'Abreuvoir, 38410 Saint-Martin-d'Uriage - https://mediavet.net. Les demandes de médiation sont à déposer sur le site du médiateur.

Les présentes CGV sont régies par le droit français, sous réserve des dispositions impératives protectrices du consommateur applicables, notamment en cas de prestation transfrontalière. À défaut d'accord amiable, les juridictions compétentes sont déterminées par les règles légales, sans clause attributive de compétence défavorable au consommateur.

ARTICLE 23 - ACCEPTATION ET ÉVOLUTION DES CGV

Les présentes CGV sont mises à disposition avant la conclusion du contrat ; le client peut les conserver sur un support durable. La version applicable est celle acceptée lors de la réservation. Toute modification ultérieure ne s'applique pas rétroactivement aux réservations déjà conclues sans accord des parties ou fondement légal.

ANNEXE 1

FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À utiliser uniquement lorsque le contrat ouvre un droit légal de rétractation. Complétez et adressez le présent formulaire à Instinct Canin, 13 impasse Le Tap-Cul, 62179 Escalles, ou par courriel à instinctcanin.mantrailing@gmail.com. Vous pouvez aussi transmettre toute autre déclaration sans ambiguïté.

À l’attention d’Élodie Mossoux - Instinct Canin :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Prestation réservée : _____

Date de la commande / réservation : _____

Date prévue de la prestation : _____

Nom et prénom du client : _____

Adresse du client : _____

Adresse électronique du client : _____

Date de la demande : _____

Signature du client : _____ (uniquement si formulaire transmis sur papier)

Rappel : le droit légal de rétractation peut ne pas s’appliquer aux séances de mantrailing ludique à date déterminée lorsqu’elles répondent aux conditions de l’exception légale des activités de loisirs.

ANNEXE 2

DÉMARRAGE ANTICIPÉ - INFORMATION CLIENT

Texte de référence pour une demande expresse distincte, à recueillir au moment de réserver une prestation d’éducation canine ou une visioconférence lorsque celle-ci débute avant la fin du délai légal de 14 jours :

« Je demande expressément que l’exécution de la prestation réservée commence avant la fin de mon délai légal de rétractation de 14 jours. Je reconnais qu’après exécution complète de la prestation, dans les conditions prévues par la loi, je ne disposerai plus de ce droit de rétractation. »

La demande expresse du client ne doit pas être précochée. La simple acceptation des CGV ne vaut pas demande expresse de démarrage anticipé.