



CONDITIONS GENERALES DE VENTE de PRESTATIONS DE SERVICES (en vigueur à partir du 1^{er} septembre 2024)

Identité du prestataire :

Régine KRESS - K'rément Zen (EI)
Siège social : 9 b rue Principale – 67120 ALTORF
Siret : 524 617 768 00022
Téléphone : 06 70 43 76 30
Mail : contact@krementzen.fr
Site internet : www.krementzen.fr

ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales de vente visent à définir les relations contractuelles entre l'entreprise individuelle K'rément Zen, représentée par Régine KRESS, désignée comme « le prestataire », et la personne physique ou morale bénéficiant des prestations de services, désignée comme « le client ».

Les présentes conditions générales sont disponibles sur le site internet www.krementzen.fr, via le lien suivant : [Conditions Générales de Vente](#).

Toutes les clauses présentes dans les Conditions générales de vente sont indépendantes les unes des autres. Si l'une des clauses est déclarée nulle ou illégale, elle n'entraîne pas la nullité du document et les autres clauses restent en vigueur.

Ainsi, en signant un devis ou contrat auprès du prestataire, le client déclare accepter sans réserve les termes de celui-ci ainsi que l'intégralité des présentes conditions générales de vente.

Le client déclare être majeur et capable, et disposer de la pleine capacité juridique pour conclure un devis ou contrat avec le prestataire.

Le client s'engage à fournir des informations exactes sur sa personne et son/ses animal/animaux de compagnie, ainsi que son entourage, ses coordonnées et toutes les informations communiquées dans le cadre de la prestation de service.

Si les informations transmises par le client se révèlent fausses ou erronées, le prestataire se dégage de toute responsabilité. La responsabilité du prestataire est limitée aux informations fournies par le client.

Le client devra également communiquer le cas échéant tous les risques que peut représenter son animal, dans tous les domaines (maladie, comportement agressif ou imprévisible, etc.)

Le prestataire se réserve le droit de modifier ses conditions générales de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables au client seront celles en vigueur au moment de la souscription du devis ou contrat.

ARTICLE 2 – DOMAINE D'INTERVENTION

K'rément Zen est une entreprise régie par le statut d'Auto-entreprise, représentée par Mme Régine KRESS qui effectuera l'ensemble des prestations proposées. Ces prestations sont détaillées sur le site internet de K'rément Zen.

Régine KRESS intervient en tant qu'éducateur et comportementaliste canin et félin dans le but de guider ses clients dans le relationnel avec leur animal de compagnie. Ainsi, K'rément Zen propose des services d'éducation, de conseils, d'accompagnement, de prévention et de résolution de problématiques comportementales chez les chiens et les chats. En complément, K'rément Zen propose également des services de petsitting.

ARTICLE 3 – CHARTE QUALITE – ETHIQUE DE TRAVAIL – LIMITE D'INTERVENTION

Régine KRESS est titulaire de l'Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques (ACACED) n°2023/a675-35b8 délivrée par l'organisme VOX ANIMAE en date du 05 mai 2023, conformément à l'article L214-6 du Code Rural pour l'exercice d'activités liées aux animaux d'espèces domestiques et est couverte par la Responsabilité Civile Professionnelle MAIF n°4686998 A. Sa déclaration d'activité en date du 11 janvier 2024 est enregistrée à la DDPP sous le n°52461776800022.

Le vétérinaire sanitaire désigné est le Dr Jeanne Tarneaud, Clinique Vet&Zen - 48 Route industrielle de la Hardt 67120 MOLSHEIM.

K'rément Zen fait partie du réseau Vox Animae et à ce titre, s'engage à se conformer à leur charte. A cet effet, K'rément Zen s'engage à ne pas faire usage de violence, à n'utiliser que des méthodes d'éducation positive dans le cadre de ses prestations. K'rément Zen se réserve donc le droit de refuser toute demande qui ne répondrait pas aux principes déontologiques ainsi définis.

Lors de ses prestations, K'rément Zen s'engage à :

- respecter le bien-être de l'animal, du client, et à travailler dans la bienveillance ;
- n'utiliser aucune violence physique et/ou psychologique aussi bien avec l'animal qu'avec l'humain ;
- tout mettre en œuvre pour venir en aide au client et à son/ses animaux de compagnie, dans la limite de ses connaissances et compétences ;
- utiliser et transmettre au client les connaissances dont il dispose au moment de la prise en charge, lors de ses prestations. Il s'engage aussi à se mettre à jour sur les connaissances scientifiques et les nouvelles avancées concernant le chien, le chat et l'humain en lien avec ces animaux.

Les méthodes utilisées par le prestataire sont choisies et adaptées à l'animal de compagnie, au client et à l'environnement.

Dans le cadre des prestations, les conseils dispensés par K'rément Zen sont personnels et liés directement à l'animal, son histoire, sa problématique à un moment donné. Ils ne peuvent en aucun cas s'appliquer de manière générale et permanente. Toute initiative prise par le client qui n'a pas été validée par K'rément Zen n'engage que le client. Les conséquences de ses décisions ne sont pas de la responsabilité de K'rément Zen.

Quelle que soit l'évolution de la problématique le cas échéant, notamment si elle persiste après l'intervention de K'rément Zen, et les suites éventuelles, K'rément Zen ne pourra être tenu pour responsable. L'ineffectivité ou l'insatisfaction éventuelle de l'intervention de K'rément Zen ne pourra donner lieu à remboursement.

ARTICLE 4 – PRESTATIONS PROPOSEES – OBLIGATIONS DE MOYENS

Les prestations proposées par K'rément Zen se déclinent comme suit :

- Bilan comportemental chiens ou chats au domicile du client
- Education canine à domicile ou en extérieur, en individuel
- Aide à l'adoption (chiens ou chats)
- Cani'coaching et Féli'coaching au domicile du client
- Accueil du chiot
- Catsitting et Dogsitting (au domicile du client)
- DogWalking (balades de chiens)

Tous les services proposés sont présentés sur le site du prestataire avec leurs descriptifs détaillés ainsi que les tarifs appliqués.

Cette liste n'est pas exhaustive, et Régine KRESS – K'rément Zen se réserve le droit d'ajouter, supprimer ou modifier tout service proposé. Le client en sera informé si ces modifications ont un impact sur les prestations pour lesquelles un contrat a été signé.

Les prestations sont réalisées sur demande du client, aux dates et lieux convenus d'un commun accord par mail ou téléphone entre les deux parties (prestataire et client).

Engagements du client

Le client s'engage à mettre à disposition de K'rément Zen tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le délai convenu.

Il s'engage également à régler le prix de la prestation suite à son exécution dans les conditions définies dans les présentes conditions générales de vente (ou selon des conditions spécifiques définies avec le prestataire).

Obligation de moyens

Les prestations proposées par K'rément Zen ne sont soumises qu'à une obligation de moyens et non une obligation de résultats : cela signifie que K'rément Zen mettra en œuvre tous les moyens en sa possession pour répondre aux demandes du client et l'accompagner et le soutenir dans sa démarche.

Dans le cadre d'un travail éducatif avec un chien, l'accompagnement proposé par K'rément Zen exige un travail de partenariat avec le propriétaire ou détenteur du chien. K'rément Zen est engagé dans une démarche positive et prône le respect du binôme humain-animal.

Toutefois, K'rément Zen ne peut affirmer avec certitude arriver aux résultats souhaités, ces derniers étant étroitement liés à la mise en application des conseils (et exercices s'il y a lieu) prodigués au client, ainsi qu'à l'animal lui-même et à ses réactions propres, animal qui est avant tout un être sensible évoluant dans un environnement non prédictible.

Le client est conscient que le travail personnel à effectuer avec ou par rapport à l'animal est partie garante du succès de la prestation. Si les recommandations n'étaient pas appliquées, K'rément Zen ne saurait être tenu pour responsable de l'échec du processus.

Le client reste responsable des dommages causés par son animal, sur lui-même ou sur autrui, postérieurement à l'intervention de K'rément Zen.

I. PRESTATIONS D'EDUCATION CANINE

A. Organisation des cours

Les cours d'éducation canine s'adressent aux propriétaires des chiens. Les personnes extérieures ne seront pas autorisées à participer ou à accompagner le client lors de sa séance, sauf accord écrit préalable de K'rément Zen.

L'utilisation et la recommandation d'éléments aversifs/coercitifs sont **strictement interdits** et le client s'engage à n'en faire aucun usage durant la période de prise en charge, pendant et en dehors des séances avec K'rément Zen. Ce point concerne entre autres les colliers étrangleurs, colliers électriques, à pointes (torquatus), les colliers à spray ou à ultrasons (liste non exhaustive) ainsi que les techniques employant la force physique, l'intimidation, la peur et toute autre forme de violence physique et/ou psychologique. Le client s'engage à équiper son chien d'un collier plat non coulissant ou d'un harnais confortable adapté, ainsi que d'une laisse ou une longe lors des séances d'éducation canine ayant lieu en extérieur.

Pour les cours d'éducation canine :

- Le client doit se présenter avec un chien identifié (par puce ou tatouage), à jour des vaccins obligatoires, et traités contre les tiques, vers et puces
- Le chien devra être tenu en laisse ou longe, sauf indication contraire ; si le chien présente un comportement pouvant susciter un danger potentiel, K'rément Zen pourra demander à ce que le chien porte une muselière
- Le client apportera son propre matériel, ou sur demande, pourra en faire l'acquisition auprès de K'rément Zen (matériel fourni dans la limite des stocks disponibles) avant le déroulement de la première séance. Il apportera également de l'eau et une gamelle pour pouvoir abreuver son chien, ainsi que des sacs pour ramasser les déjections du chien.

Lors des cours, le client est désigné comme détenteur du chien. Il est responsable de la bonne tenue de son chien. K'rément Zen ne pourra ainsi être tenu pour responsable de blessures faites aux animaux ou par les animaux, l'animal restant en permanence sous la responsabilité de son propriétaire ou du détenteur au moment des faits.

Le client est responsable de son chien lors du trajet de son domicile au lieu choisi pour effectuer les exercices d'éducation, quel que soit le moyen de locomotion utilisé, y compris à pied.

La responsabilité de K'rément Zen ne peut être engagée que pour les dommages directs et prévisibles causés par K'rément Zen sur le client ou sur ses biens. Est exclue l'indemnisation des dommages indirects subis par le client.

K'rément Zen ne pourra être tenu pour responsable des dommages causés par une éventuelle inexécution par le client de ses obligations.

En cas d'accident, si la situation le nécessite, le client donne l'autorisation à K'rément Zen d'intervenir et de prendre toutes mesures nécessaires afin de préserver la santé et la sécurité de l'animal et des personnes. Les frais vétérinaires et de déplacement sont à la charge du client.

En cas de morsure, le propriétaire de l'animal mordeur devra se soumettre aux contrôles vétérinaires réglementaires. Il devra prendre en charge, par l'intermédiaire de son assurance, les frais entraînés par l'accident.

En cas de prêt de matériel, le client aura l'obligation de restituer celui-ci en parfait état, dès que K'rément Zen lui en fait la demande, et au plus tard sous 48 heures. Le client pourra rapporter le matériel à un endroit convenu en commun, ou au siège social de K'rément Zen.

B. Paiement des cours

Pour les prestations d'éducation canine et notamment les forfaits, un règlement en trois fois maximum sera possible (en accord avec K'rément Zen) si le montant à régler (*frais de déplacement non compris*) est supérieur à 200 €. Dans ce cas, la totalité des chèques devra être transmise lors du premier rendez-vous, et l'encaissement sera échelonné, avec dates d'encaissement fixées d'un commun accord.

C. Annulation

Toute annulation par le client devra avoir lieu au plus tard 48 heures avant l'horaire du cours prévu initialement. Si le prestataire n'a pas été prévenu dans les délais indiqués ci-dessus, le cours sera considéré comme effectué et dû par le client, et sera déduit du forfait en cours. Aucune exception ne sera prise en compte.

Il sera tenu compte toutefois de situations graves et imprévisibles, telles qu'un décès dans la famille du client, ou un accident la veille ou le jour du rendez-vous, sur production de justificatifs ultérieurs.

K'rément Zen se réserve le droit d'annuler ou de reporter le rendez-vous ou le cours d'éducation canine en cas de force majeure ou de conditions météorologiques entraînant un risque pour la santé des chiens. K'rément Zen s'engage alors à avertir au plus vite le client et à lui proposer un autre rendez-vous. La date limite de validité des forfaits de cours d'éducation canine ne s'appliquera pas dans ce cas précis si le nouveau rendez-vous devait être fixé au-delà de cette date de validité.

D. Validité et remboursement

Les forfaits de cours d'éducation canine ne sont ni échangeables, ni cessibles à une tierce personne. Ils ne sont pas remboursables une fois le délai de rétractation légal de 14 jours écoulé.

Seule exception, en cas de décès du chien, certificat vétérinaire à l'appui, un remboursement des séances restantes pourra être fait au client, sur sa demande écrite.

Un report des séances pourra également être proposé si le client dispose d'un autre chien (ou fait l'acquisition d'un autre chien dans un délai de 6 mois), qui pourra alors bénéficier des séances restantes dans les mêmes conditions que le contrat initial.

K'rément Zen n'effectuera aucun remboursement en cas d'abandon, de séparation, de maladie, d'euthanasie de l'animal, de déménagement ou de changement de situation personnelle et/ou professionnelle du propriétaire. Le contrat reste cependant valable pour un autre chien appartenant au client pour une durée de six mois après sa signature.

Si le client déménage dans un rayon de 10 kilomètres par rapport à son lieu initial, le contrat sera poursuivi dans les mêmes conditions, sans frais supplémentaires pour le client. Au-delà de 10 kilomètres, des frais supplémentaires de déplacement seront dus par le client et recalculés sur la base du tarif en vigueur indiqué sur le site.

II. PRESTATIONS DE CATSITTING ET DOGSITTING

K'rément Zen propose des prestations de catsitting et dogsitting au domicile du client, tout au long de l'année, pour prendre soin de vos chats/chiens en votre absence (animaux âgés d'au moins 8 semaines).

La prestation s'effectue par le biais de visites journalières à domicile, le nombre et la fréquence des visites étant convenus avec le client lors de la pré-visite.

La nourriture, la litière pour les chats, ainsi que les fournitures (produits de soins, nettoyage, etc.) sont à fournir en quantité suffisante par le client.

Les prestations sont réalisées sur demande du client, aux dates et lieux convenus d'un commun accord entre les deux parties (prestataire et client) et stipulées dans le contrat de garde.

A. La pré-visite

Une pré-visite, indispensable lors de toute première demande, est obligatoire. Elle est planifiée entre les deux parties dès la signature du devis par le client, et aura lieu à son domicile. Elle est gratuite. Toutefois, si elle ne donne pas lieu à signature d'un contrat de garde, elle sera facturée 20 €.

Elle a pour but :

- De faire connaissance avec le client et créer un lien de confiance
- D'avoir un premier contact avec l'animal avant l'absence de son propriétaire
- De prendre connaissance de ses habitudes et besoins
- D'établir le contrat de garde décrivant la prestation ; celui-ci prend effet dès signature par les deux parties
- D'effectuer le versement de l'acompte
- De remplir les fiches de renseignements sur l'animal
- De récupérer le double des clés du domicile du client (leur fonctionnement sera vérifié en présence du client)

Si le client fait par la suite une nouvelle fois appel à K'rément Zen pour une prestation de catsitting ou dogsitting, se déroulant à la même adresse et dans des conditions identiques avec les mêmes animaux, une pré-visite ne sera plus obligatoire.

K'rément Zen se réserve le droit de refuser une garde sans avoir à se justifier ou donner les raisons, notamment si l'animal ne présente pas les garanties sanitaires et sécuritaires satisfaisantes.

Dans le cas d'un refus ou d'une cessation de prestation par K'rément Zen, aucun dommage et intérêt ne pourra être exigé par le client. Les sommes relatives aux prestations déjà effectuées restent dues. Seules les prestations non effectuées pourront alors être remboursées au client.

B. Les visites

Les visites s'effectuent exclusivement au domicile du client, du lundi au dimanche.

Plusieurs visites peuvent être établies entre 9 h 30 et 18 h 30, selon le contrat de garde convenu avec le client.

Pendant les visites K'rément Zen s'engage à effectuer toutes les clauses générales et spécifiques figurant dans le contrat et convenues avec le client du contrat. Seront donc fait systématiquement les actes suivants :

- Réapprovisionnement de la nourriture et de l'eau fraîche
- Nettoyage de la litière pour les chats
- Désinfection hebdomadaire de la litière des chats pour les gardes de longue durée
- Jouer et câliner l'animal s'il est joueur et consentant
- Administration de médicaments si l'animal se laisse manipuler

L'administration de médicaments se fait uniquement sur présentation de l'ordonnance prescrite par un vétérinaire. En cas de traitement médical d'un animal, K'rément Zen s'en tiendra strictement à l'ordonnance du vétérinaire et ne pourra être tenu pour responsable des problèmes de santé découlant de la prise du traitement prescrit par le vétérinaire ou de l'aggravation de l'état de l'animal.

En complément, il peut être proposé :

- Brossage, hygiène des yeux et des oreilles
- Aération de votre intérieur
- Arroser vos plantes si le nombre est peu important
- Envoi de photos et de nouvelles de votre compagnon par SMS ou par e-mail, à la convenance du client.

K'rément Zen s'engage à la plus grande confidentialité concernant l'identité et le domicile du client. Tout problème ou anomalie constatés au domicile du client lui sera signalé.

Durant la prestation, les photos de l'animal (ne comportant aucun élément visible permettant la localisation du lieu du domicile du client) pourront servir à agrémenter tous les supports de communication de K'rément Zen, sauf si le client s'y oppose expressément lors de la signature du contrat.

Si l'animal manque de litière ou de nourriture pour terminer la prestation, K'rément Zen achètera la quantité nécessaire pour assurer le bon déroulement des visites. Un montant de 10 € sera facturé pour le déplacement à cet effet. Dès le retour du client, tous les frais (déplacement + coût d'achat des produits) devront être remboursés intégralement par le client, sur présentation des justificatifs.

Après la prestation, les clés peuvent être restituées uniquement en mains propres, sous un délai maximum de 10 jours (date définie d'un commun accord) :

- Soit chez K'rément Zen (le client vient les chercher)
- Soit au domicile du client (tarif en sus facturé selon son lieu de résidence)

C. Réservations – Modifications – Annulation

1. Réservations

Les demandes de réservation peuvent s'effectuer par mail (ou via le formulaire de contact) ou par téléphone. Suite à ce premier contact, un devis gratuit sera envoyé par mail. Après cet envoi, la réservation sera alors prise en compte pendant 72 heures, dans l'attente du retour du devis signé pendant ce délai. Au-delà de 72 heures, la réservation de la période ne pourra être garantie.

Lorsque le devis sera validé, K'rément Zen confirmera (sous 48 heures, jours ouvrés) la réservation et contactera le client pour planifier le rendez-vous de pré-visite.

2. Modification des dates

En cas de modification de dates réservées/validées, le client s'engage à en informer K'rément Zen au plus vite. Si la modification des dates ne permet pas de maintenir la prestation, K'rément Zen se réserve le droit de l'annuler.

Si la prestation doit se poursuivre au-delà des dates initialement prévues au contrat, le client s'engage à prévenir K'rément Zen dans les meilleurs délais.

Selon ses disponibilités, K'rément Zen pourra accepter ou refuser la demande du client. En cas d'acceptation de la prolongation de la prestation, celle-ci sera contractualisée par écrit et effectuée avec les mêmes conditions prévues dans le contrat initial. Elle fera l'objet d'une facturation des prestations effectuées en sus.

En cas de retour anticipé du client pendant la prestation, le client s'engage à en informer K'rément Zen dès qu'il en a connaissance. La prestation ayant débuté, la totalité des visites prévues au contrat restent dues, et ne pourront donner lieu à remboursement.

3. Annulation

En cas d'annulation par K'rément Zen :

K'rément Zen se réserve le droit d'annuler la prestation en cas de maladie ou impossibilité de se déplacer (rendant la prestation impossible). K'rément Zen pourra dans ce cas proposer au client d'autres prestataires susceptibles d'assurer la prestation pendant son indisponibilité.

Le client se verra rembourser les sommes versées correspondant aux prestations non encore réalisées. Aucune demande de dommages-intérêts ne saurait être formulée à l'encontre du prestataire

En cas d'annulation par le client :

Toute annulation doit faire l'objet d'un écrit (mail ou courrier postal) pour pouvoir être prise en compte. K'rément Zen confirmera l'annulation par mail en retour.

- Si l'annulation est demandée durant les 14 jours du délai légal de rétractation (cf. article 9 ci-après) suite à la signature du contrat, K'rément Zen remboursera la totalité de la prestation ; toutefois si la pré-visite a déjà été effectuée, un montant forfaitaire de frais de déplacement, s'élevant à 20 €, sera dû par le client et retenu sur le montant à rembourser. De même en cas d'annulation de la prestation de service, la restitution des clés sera facturée 30 € en compensation des frais de gestion et de l'indemnisation du manque à gagner, du déplacement et de la perte de temps occasionnées pour le traitement de la demande. L'acompte versé ou le règlement complet effectué lui sera restitué (déduction faites de la pré-visite et du retour des clés le cas échéant) par virement bancaire dans un délai maximum de 30 jours.
- En-dehors de ce délai de rétractation, l'acompte ne sera pas remboursé, hors cas de force majeure dûment justifié (décès du client ou d'un proche, problème de santé grave empêchant le client de s'absenter)

D. Modalités de règlement

Un acompte est à remettre lors de la pré-visite : il sera d'un montant égal à 50 % pour tout nouveau client, ou de 40 % pour un client ayant déjà conclu un contrat auparavant. L'acompte est encaissé de suite par K'rément Zen.

Moyens de paiement acceptés : espèces, chèque (domicilié en France), carte bancaire ou virement. Les chèques sont à libeller à l'ordre de Régine KRESS.

Si le client a déjà fait appel au cours de l'année précédente aux services de K'rément Zen, la signature du contrat pourra se faire par voie électronique et le règlement par virement bancaire (dans un délai de 48 heures maximum après signature).

Le solde de la prestation, ainsi que les frais imprévus s'il y a lieu (urgence, manque de litière ou nourriture) devront être réglés immédiatement dès présentation de la facture.

Dans le cas d'un retard de paiement, et suite à un rappel écrit de la part de K'rément Zen (par voie postale ou électronique), le prix dû sera majoré de pénalités de retard correspondant à trois fois le taux d'intérêt légal calculé sur le montant des sommes dues.

E. Obligations du client

Il est recommandé que l'animal soit :

- Identifié par puce électronique ou tatouage (obligation légale en France pour tout chat âgé de 7 mois ou plus et pour tout chien âgé de 4 mois ou plus)
- A jour de ses vaccins
- Régulièrement traité contre les vers, puces et tiques.

Ces règles ont pour but de protéger tout le monde, à commencer par votre animal et celui des autres clients.

Afin de permettre le bon déroulement de la prestation, le client s'engage à mettre à disposition de K'rément Zen :

- Le carnet de santé à jour et la carte d'identification de l'animal
- Sa caisse de transport (en cas d'urgence), déjà montée et avec tous ses accessoires
- Le matériel nécessaire pour l'entretien de la litière des chats et des gamelles : pelle, substrat, sac pour les déjections, éponge et produit de nettoyage pour nettoyer d'éventuels vomis / déjections de l'animal
- Une quantité de nourriture suffisante pour la durée de la prestation
- Les coordonnées du vétérinaire qui suit l'animal
- Les coordonnées d'une personne de confiance (nom et téléphone) à contacter en cas d'urgence ; cette personne devra disposer également des clés du logement
- L'ordonnance et les médicaments en cas de traitement
- toutes informations utiles pour le bon déroulement de la prestation (endroit où sont entreposés les éléments susnommés, habitudes et tempérament de l'animal, son état de santé, si certaines pièces doivent rester fermées...).

Le client s'engage à rembourser les frais inhérents à la prestation, le cas échéant, dès son retour. Il s'engage également à signaler tout problème de santé de l'animal, et s'assure qu'il soit vermifugé et traité contre les parasites (puces, tiques). Si ce n'est pas le cas, K'rément Zen ne pourra être tenu pour responsable d'une infestation de parasites, et se réserve le droit d'administrer un vermifuge et/ou un antipuce à l'animal (avec accord du vétérinaire) et de le facturer au client.

Le client s'engage à tenir K'rément Zen informé de tout risque sanitaire si son animal est porteur d'une maladie contagieuse.

Selon l'Article 226.1 du code pénal et article 9 du code civil, le client se doit d'informer K'rément Zen en cas de vidéosurveillance à son domicile.

Le client informera également K'rément Zen si une tierce personne est susceptible d'intervenir à son domicile pendant la prestation, même si cela n'a aucun rapport avec l'animal (aide à la personne, travaux, famille, enfants...).

De même, pour une question de responsabilité, les visites partagées ne sont pas acceptées par K'rément Zen.

F. Engagements du prestataire

K'rément Zen s'engage à :

- respecter scrupuleusement le détail des prestations et à veiller au bien-être de l'animal ;
- informer le client dans les meilleurs délais de tout incident survenu à son domicile. Si ce dernier est injoignable, K'rément Zen informera la personne de confiance désignée par le client ;
- respecter le secret professionnel et ne divulguer aucune information sur le lieu de la garde et de ses habitants ;
- ne jamais remettre les clés du domicile à un tiers ;
- ne pas utiliser les équipements et objets usuels du domicile sauf ceux laissés à disposition pour le bien-être et l'entretien de l'animal ;
- ne jamais se faire accompagner par qui que ce soit ;
- refermer à l'identique toutes les portes et les fenêtres du domicile lors du départ.

G. Assurances et responsabilités

L'assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite par Régine KRESS – K'rément Zen couvre tout dommage involontaire qu'elle-même pourrait causer au cours de la réalisation des prestations. Aussi, K'rément Zen dégage sa responsabilité de toutes dégradations causées dans le logement : griffures, souillures, casse, etc.

De même, K'rément Zen n'est pas une entreprise de protection de domicile, et ne pourra être tenue pour responsable en cas de vol ou de dommages causés au domicile du client pendant la durée de son absence

K'rément Zen ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature survenus à l'animal ou des dommages causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du client.

K'rément Zen décline toute responsabilité en cas de fugue ou d'accident d'un animal ayant accès à l'extérieur (balcon, terrain etc.) ou en cas de mort naturelle (vieillesse, maladie, etc.). De même, si le chat/chien est autorisé à sortir, K'rément Zen ne pourra être tenu pour responsable de son absence lors de la visite.

K'rément Zen ne pourra être tenu pour responsable en cas de maladie ou de décès accidentel pendant la durée du contrat, sans preuve directe et concluante de sa responsabilité ou négligence.

En cas de problème ou de maladie de l'animal, K'rément Zen contactera immédiatement le propriétaire de l'animal pour l'en avertir. Si nécessaire et après accord du client, l'animal sera conduit chez son vétérinaire ou, si celui-ci n'est pas disponible, chez un autre vétérinaire pouvant le prendre en charge ou chez le vétérinaire sanitaire du prestataire.

Si le client n'est pas joignable et que la situation est urgente, il autorise K'rément Zen à prendre les mesures nécessaires pour contacter le vétérinaire habituel de l'animal, ou le plus proche pouvant prendre ce dernier en charge. Les frais de déplacement (à savoir 0,40 € / kilomètre) et les frais vétérinaires (visites et médicaments) sont intégralement à la charge du client, qui s'engage à les rembourser au prestataire dès son retour.

Le client s'engage à informer K'rément Zen de l'état de santé de son animal à la signature du contrat lors de la pré-visite, ainsi que de toute évolution de son état de santé avant le début de la prestation.

III. PRESTATIONS BALADES DE CHIENS (DOGWALKING)

K'rément Zen propose un service de balade de chiens.

Cette prestation consiste à se rendre au domicile du client pour récupérer le chien, l'emmener en balade dans un secteur proche du domicile du client puis le ramener chez lui, selon la durée définie au préalable avec le client.

Cette balade se fait en laisse ou en longe. Les chiens pris en charge doivent être âgés d'au moins 4 mois.

Ces balades constituent un moment privilégié pour le chien où il peut faire ses besoins, renifler à sa guise, mais il ne s'agit en aucun cas de cours d'éducation canine.

Les prestations sont réalisées sur demande du client, aux dates et lieux convenus d'un commun accord par mail ou téléphone entre les deux parties (prestataire et client). Le nombre de balades, la durée et la fréquence seront convenus contractuellement avec le client.

A. La pré-visite et la balade-test

Une pré-visite, indispensable lors de toute première demande, est obligatoire. Elle est planifiée entre les deux parties dès la signature du devis par le client, et aura lieu à son domicile.

La pré-visite est gratuite. Toutefois, si elle ne donne pas lieu à signature d'un contrat, elle sera facturée 20 €.

Elle a pour but :

- De faire connaissance avec le client et créer un lien de confiance
- D'avoir un premier contact avec l'animal avant l'absence de son propriétaire
- De prendre connaissance de ses habitudes et besoins
- De faire une balade-test en compagnie du propriétaire
- De répondre à ses différentes interrogations
- De remplir la fiche de renseignement sur l'animal
- D'établir le contrat ou de collecter les informations utiles pour le compléter
- D'effectuer le règlement de la prestation
- De récupérer la ou les clé(s) du domicile du client (leur fonctionnement sera vérifié en présence du client) ; les clés pourront également être récupérées lors de la deuxième balade test le cas échéant

Une deuxième balade pourra être planifiée, où le prestataire sera seul avec le chien pour s'assurer que celui-ci l'accepte, au tarif en vigueur sur le site pour une balade. Si la balade devait ne pas être concluante, le contrat sera annulé et le règlement déjà effectué remboursé au client (hormis le coût de la pré-visite de 20 € et le coût de la balade test qui restent dus).

Si le client fait par la suite une nouvelle fois appel à K'rément Zen pour une prestation de balade, se déroulant à la même adresse et dans des conditions identiques avec le/les même(s) animal/animaux, une pré-visite ne sera plus nécessaire.

Par mesure d'hygiène, K'rément Zen ne pourra accepter tout animal porteur d'une maladie contagieuse.

De même pour des raisons de sécurité et d'assurance, aucun chien au comportement agressif ne pourra être accepté. K'rément Zen se réserve le droit de refuser un chien en fonction de son tempérament, son comportement, sa santé, ou tout autre élément susceptible d'influer sur la sécurité.

B. Les balades

K'rément Zen s'engage à effectuer une prestation de qualité selon les instructions et informations données préalablement par le client (lieu de balade, durée), en veillant à respecter en priorité le bien-être de l'animal. Selon les conditions physiques de l'animal ou les conditions météorologiques, la balade pourra être adaptée si nécessaire.

Après la balade et lors du retour du chien à son domicile, K'rément Zen vérifie si le chien dispose d'eau fraîche avant de partir et remplit la gamelle si besoin.

C. Modalités de règlement

Un acompte est à remettre lors de la pré-visite : il sera d'un montant égal à 50 % du montant total à régler pour tout nouveau client, ou de 40 % pour un client ayant déjà conclu un contrat auparavant avec K'rément Zen. L'acompte est encaissé de suite.

Le solde de la prestation, ainsi que les frais imprévus s'il y a lieu (urgence ou autre) devront être réglés à la fin de la prestation dès présentation de la facture.

Moyens de paiement acceptés : espèces, chèque (domicilié en France), carte bancaire ou virement. Les chèques sont à libeller à l'ordre de Régine KRESS.

Si le client a déjà fait appel au cours de l'année précédente aux services de K'rément Zen, la signature du contrat pourra se faire par voie électronique et le règlement par virement bancaire (dans un délai de 48 heures maximum après signature).

Lors de la conclusion d'un contrat de balades récurrentes sur une durée supérieure à deux mois, le client pourra opter pour une facturation mensuelle des prestations. Le prestataire lui établira alors la facture chaque début de mois pour le mois écoulé qui lui sera adressée par voie électronique. Le règlement de la facture sera à effectuer par virement bancaire sous huit jours. Dans le cas d'un retard de paiement, et suite à un rappel écrit de la part de K'rément Zen (par voie postale ou électronique), le prix dû sera majoré de pénalités de retard correspondant à trois fois le taux d'intérêt légal calculé sur le montant des sommes dues. A la fin de la prestation, la restitution des clés au client s'effectuera en mains propres, soit lors de la dernière balade, soit à une date convenue d'un commun accord. Si un déplacement supplémentaire du prestataire est nécessaire à cet effet, celui-ci sera facturé au client au tarif de 20 €.

D. Obligations du client

Le client s'engage à :

- Confier un chien à jour de vaccins, identifié (puce électronique ou tatouage), vermifugé/traité contre les parasites
- Fournir des clés et toute autre information utile (code d'accès à l'immeuble, code alarme...) pour entrer chez lui
- Mettre à disposition le matériel nécessaire pour la balade (harnais, collier, laisse, longe...)
- Informer immédiatement K'rément Zen en cas de maladie (notamment contagieuse), ou transmettre toute information relative à l'état de santé de l'animal et pouvant influencer sur son comportement

E. Engagements du prestataire et responsabilités

La responsabilité de K'rément Zen est limitée aux instructions et informations fournies par le client. Si celles-ci s'avèrent fausses, incomplètes, K'rément Zen se dégage de toute responsabilité.

Toutefois, la responsabilité de K'rément Zen pourra être engagée en cas de négligence avérée lors de l'accomplissement de sa prestation.

K'rément Zen s'engage à :

- respecter scrupuleusement le détail des prestations et à veiller au bien-être de l'animal ;
- respecter la plus grande confidentialité concernant l'identité et le domicile du client ;
- ne jamais remettre les clefs du domicile à un tiers ;
- ne pas utiliser les équipements et objets usuels du domicile sauf ceux laissés à disposition pour le bien-être et l'entretien de l'animal ;
- ne jamais se faire accompagner par qui que ce soit ;
- refermer à l'identique toutes les portes et les fenêtres du domicile lors du départ.

K'rément Zen s'engage à signaler au client tout problème ou anomalie constatés lors de son passage.

K'rément Zen s'engage à contacter le client si l'animal venait à se blesser ou présenter des signes de maladie durant la prestation et à mettre en œuvre le cas échéant toutes les mesures d'urgence afin de préserver la santé de l'animal en le conduisant chez son vétérinaire habituel ou, si celui-ci n'est pas disponible ou joignable, chez le vétérinaire le plus proche. Les frais vétérinaires seront à la charge du client qui s'engage à les rembourser sous 48 heures sur présentation de la facture.

La responsabilité de K'rément Zen ne pourra être engagée en cas de retard ou d'annulation dus à un événement indépendant de sa volonté (tels que maladie, panne de véhicule, impossibilité d'accès au lieu de la prestation, conditions climatiques difficiles ou tout autre événement empêchant une circulation normale). Dans ce cas, la balade ne sera pas facturée et pourra être reportée à une date ultérieure.

En cas d'impossibilité d'accès au domicile du client suite à une négligence de sa part, la prestation non effectuée sera due comme si elle avait été réalisée.

Durant la prestation, les photos de l'animal pourront servir à agrémenter tous les supports de communication de K'rément Zen, sauf si le client s'y oppose expressément lors de la signature du contrat.

F. Assurances et responsabilités

Le client accepte les risques liés aux promenades. Il est conscient que son animal peut :

- Etre blessé par d'autres chiens croisés lors des balades
- Etre blessé ou malade suite aux aléas de l'environnement (épillets, tiques, patte cassée suite à une chute, etc.)
- S'enfuir et se perdre malgré les efforts de K'rément Zen pour l'en empêcher

G. Annulation

En cas d'annulation par K'rément Zen :

K'rément Zen se réserve le droit d'annuler la prestation en cas de maladie grave ou impossibilité de se déplacer (rendant la prestation impossible). K'rément Zen pourra dans ce cas proposer au client d'autres prestataires susceptibles d'assurer la prestation pendant son indisponibilité.

Le client se verra rembourser les sommes versées correspondant aux prestations non encore réalisées. Aucune demande de dommages-intérêts ne saurait être formulée à l'encontre du prestataire.

Dans le cas d'un contrat établi pour une période supérieure à deux mois, et d'un commun accord, le contrat pourra temporairement être suspendu et repris ultérieurement à une date définie par les deux parties.

En cas d'annulation par le client :

Toute annulation doit faire l'objet d'un écrit (mail ou courrier postal) pour pouvoir être prise en compte. K'rément Zen confirmera l'annulation par mail en retour.

- Si l'annulation est demandée durant les 14 jours du délai légal de rétractation (cf. article 9 ci-après) suite à la signature du contrat, K'rément Zen remboursera la totalité de la prestation ; toutefois si la pré-visite a déjà été effectuée, un montant forfaitaire de frais de déplacement, s'élevant à 20 €, sera dû par le client et retenu sur le montant à rembourser. De même en cas d'annulation de la prestation de service, la restitution des clés sera facturée 30 € en compensation des frais de gestion et de l'indemnisation du manque à gagner, du déplacement et de la perte de temps occasionnées pour le traitement de la demande. L'acompte versé ou le règlement complet effectué lui sera restitué (déduction faites de la pré-visite et du retour des clés le cas échéant) par virement bancaire dans un délai maximum de 30 jours.
- En-dehors de ce délai de rétractation, l'acompte ne sera pas remboursé, hors cas de force majeure dûment justifié (décès du client ou d'un proche, problème de santé grave empêchant le client de s'absenter)

ARTICLE 5 – LIMITES D'INTERVENTION

K'rément Zen se réserve le droit de refuser une intervention ou un engagement par contrat si ses connaissances ne lui permettent pas d'apporter son aide. Dans ce cas, K'rément Zen pourra orienter le client, s'il le souhaite, vers un autre prestataire susceptible de pouvoir répondre à sa demande.

De même, K'rément Zen se réserve le droit de refuser et/ou de cesser l'exécution d'une prestation convenue si :

- le prestataire juge que les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité ou celle de toute autre personne ou animal
- La demande du client ne respecte pas la législation en vigueur
- L'animal peut présenter un danger important pour la sécurité de Régine KRESS, ou celle de toute autre personne ou animal
- L'animal est malade
- L'animal n'est pas à jour de vaccins (*pour les prestations où il est susceptible de côtoyer d'autres animaux*)
- L'animal n'est pas couvert par la responsabilité civile de son propriétaire ou du détenteur
- Le client fait preuve de brutalité et de violence envers son animal, manque de respect envers Régine KRESS, utilise des méthodes coercitives contraires aux principes appliqués par K'rément Zen
- Le client ne respecte pas ses engagements comme définis dans les présentes conditions générales de vente
- La prestation demandée ne correspond pas à l'éthique de K'rément Zen

Dans le cas d'un refus ou d'une cessation de prestation par K'rément Zen, aucun dommage et intérêt ne pourra être exigé par le client. Les sommes relatives aux prestations déjà effectuées restent dues. Seules les prestations non effectuées pourront alors être remboursées au client.

ARTICLE 6 – TARIFS ET MODALITES DE REGLEMENT

Les tarifs sont indiqués sur le site de K'rément Zen, mais peuvent également figurer sur tout autre support de communication publié ou distribué à un moment donné. Ce sont les tarifs figurant sur le site qui sont applicables contractuellement.

Les frais de déplacement sont en sus, comme détaillé sur le site.

K'rément Zen n'est pas assujéti à la TVA pour ses prestations. Les factures établies par K'rément Zen comporteront la mention « TVA non applicable – Article 293B du CGI ».

K'rément Zen se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment (les prix indiqués sur les plaquettes publicitaires ne sont pas contractuels). Les nouvelles conditions tarifaires annulent et remplacent automatiquement les précédentes. Néanmoins, le prix et les conditions des prestations facturées au client seront ceux en vigueur le jour de la signature du contrat, jusqu'à la fin de sa validité. Lors d'un renouvellement de forfait, accompagné de la signature d'un nouveau contrat, les nouvelles conditions tarifaires seront alors applicables.

Le règlement des prestations est exigible en intégralité lors du premier rendez-vous, ou selon les modalités spécifiques définies en fonction de la prestation.

Il s'effectue en espèces, par chèque (banque domiciliée en France et en euros - chèque à libeller à l'ordre de Régine KRESS), ou par virement immédiat à la date de la prestation.

Pour les prestations de petsitting (à savoir catsitting et balades de chiens), les modalités de règlement sont détaillées dans les articles correspondants (cf. articles II et III).

Dans le cas d'un retard de paiement, et suite à un rappel écrit de la part de K'rément Zen (par voie postale ou électronique), le prix dû sera majoré de pénalités de retard correspondant à trois fois le taux d'intérêt légal calculé sur le montant des sommes dues.

ARTICLE 7 – DEVIS ET CONTRAT

Le prestataire s'engage à fournir un devis sur simple demande du client. Celui-ci sera envoyé par mail.

Un devis sera établi automatiquement dès lors que le montant de la prestation souhaitée dépasse 150 €. L'établissement du devis est gratuit et n'engage pas le client.

Le devis sera valable pour une durée maximum d'un mois (ou durée spécifique indiquée selon la prestation sélectionnée), durant laquelle le client peut choisir de contracter ou non. Cette durée de validité est réduite à 10 jours pour les prestations de petsitting (le prestataire ne pouvant être garant de disponibilités dans son planning au-delà de ce délai).

Si le client accepte la mise en œuvre de la prestation, il devra signer le devis et le faire parvenir par voie postale ou par mail à K'rément Zen, durant sa période de validité. Le devis accepté et signé vaudra contrat.

Dès l'acceptation et signature d'un devis ou contrat, les présentes conditions générales de vente s'appliqueront. Lors de la signature du devis ou contrat, le client reconnaît avoir été informé des conditions dudit devis ou contrat et les accepter pleinement et sans réserve.

Avant le premier rendez-vous, K'rément Zen pourra demander au client de présenter son animal à son vétérinaire référent, afin de s'assurer que la ou les problématiques relevées et nécessitant l'intervention de K'rément zen ne soit pas liée(s) à une pathologie ou un problème physiologique.

ARTICLE 8 – DROIT DE RETRACTATION – MODALITES D'ANNULATION – FORCE MAJEURE ET INCAPACITE DE TRAVAIL

Droit de rétractation

Le client dispose d'un délai légal de rétractation de quatorze jours sans avoir besoin de justifier par un motif. Ce délai légal de rétractation expire quatorze jours après la signature du devis ou contrat.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier sa décision à K'rément Zen, **avant l'expiration du délai de rétractation**, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (lettre envoyée par la poste, courrier électronique avec accusé de réception) à l'adresse suivante :

K'rément Zen – KRESS Régine – 9 b rue Principale – 67120 ALTORF

contact@krementzen.fr

Le client pourra également, s'il le souhaite, utiliser le formulaire de rétractation joint aux présentes.

Cette possibilité de droit de rétractation n'est **applicable que si la prestation n'a pas encore débutée**.

En cas de rétractation dans le délai des quatorze jours, K'rément Zen s'engage à rembourser au client, s'il y a lieu, les règlements déjà réceptionnés (déduction faite de la pré-visite et/ou forfait déplacement pour le retour des clés du client s'il y a lieu), dans un délai de 30 jours ouvrés à compter du jour où K'rément Zen a été informé de la décision du client.

Il sera procédé au remboursement par virement bancaire directement sur le compte du client, après réception de ses coordonnées bancaires (IBAN).

Si le client souhaite que les prestations commencent avant la fin du délai de rétractation, il devra l'indiquer à K'rément Zen en cochant la case correspondante sur le contrat, mentionnant qu'il renonce à exercer son droit de rétractation.

Modalités d'annulation de rendez-vous

Toute annulation de rendez-vous par le client devra avoir lieu au plus tard 48 heures avant l'horaire de rendez-vous prévu initialement. Le rendez-vous pourra alors être reporté à un autre jour, en accord avec K'rément Zen et le client. Si le prestataire s'est déplacé au domicile du client et n'a pas été prévenu en amont de son indisponibilité, les frais de déplacement liés à ce trajet lui seront facturés en sus de la prestation.

Dans le cadre des interventions de K'rément Zen au domicile du client, Régine KRESS s'engage à prévenir dans les meilleurs délais de tout retard éventuel, notamment lié aux conditions de circulation. Le temps d'intervention au domicile sera comptabilisé uniquement à compter de l'arrivée de K'rément Zen chez le client.

Pour toute prestation à domicile (hormis les prestations de petsitting), le client s'engage à être présent à son domicile lors de l'arrivée de K'rément Zen. Tout retard éventuel, quelle que soit la raison, sera décompté de la durée du rendez-vous.

Force majeure

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de K'rément Zen.

Est considéré comme un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de K'rément Zen et l'empêchant d'exécuter sa prestation. Sont considérés comme des cas de force majeure des intempéries, fortes précipitations, verglas, neige, inondations, cyclone, séismes, maladie ou accident, confinement ou couvre-feu.

K'rément Zen s'engage à prévenir le client dans les meilleurs délais et au plus tard sous 48 heures, par tous moyens à sa disposition : le contrat sera alors suspendu de plein droit, sans indemnités, à compter de la date de survenance de l'événement. Il reprendra également de plein droit à la fin de l'événement.

Si l'événement venait à durer plus de 45 jours, le contrat de prestations pourra être résilié par l'une ou l'autre partie, sans qu'aucune des parties puissent prétendre à l'octroi de dommages et intérêts.

Les prestations déjà effectuées restent dues. Celles non exécutées pourront faire l'objet d'un remboursement, sur demande écrite du client.

Incapacité de travail

En cas d'incapacité de travail quelle que soit la raison, K'rément Zen s'engage à informer le client le plus tôt possible. Dans ce cas, K'rément Zen se réserve le droit de rompre le présent contrat et/ou de modifier le calendrier des prestations sans que le client ne puisse exiger d'indemnités.

ARTICLE 9 – ASSURANCE

L'entreprise K'rément Zen a souscrit une assurance Responsabilité Civile et Professionnelle pour tous dommages que votre animal pourra subir ou causer, par sa responsabilité, au cours de la réalisation des prestations de services proposées.

L'entreprise K'rément Zen est assurée pour les chiens de catégorie. Cependant, K'rément Zen se réserve le droit de ne pas prendre en charge un chien de catégorie si le comportement de ce dernier est jugé à risque. Selon la demande de prestation, K'rément Zen peut les renvoyer vers une personne plus apte à les prendre en charge.

Pour toute prestation relative à un chien de catégorie, il sera demandé au client de fournir copie :

- du certificat d'assurance du chien, de la déclaration en mairie,
- du permis de détention
- de sa pièce d'identité,
- du passeport européen du chien mentionnant la date de vaccination antirabique à jour
- de la diagnose le cas échéant et de l'évaluation comportementale (selon l'âge du chien)

Ces copies sont à remettre lors de la signature du contrat, et dans tous les cas, avant le début de la prestation.

ARTICLE 10 – CONFIDENTIALITE - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL – DROIT A L'IMAGE

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information orale ou écrite, quelle qu'elle soit et quel qu'en soit le support, échangée dans le cadre de la prestation, et ce aussi bien pendant la durée du contrat qu'après la fin des prestations.

En application du règlement européen sur la protection des données personnelles dit « RGPD », le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant, exerçable auprès de K'rément Zen. K'rément Zen s'engage à ne pas communiquer ces informations à des entreprises tierces.

Le client autorise K'rément Zen ou toute personne l'accompagnant, à le photographier ou le filmer, lui et son animal et à utiliser leur image dans le cadre de communication sur son activité. Le client accepte que K'rément Zen, donc Régine KRESS, puisse faire paraître sur son site et sur tous supports médiatiques (réseaux sociaux, articles de presse) les photos / vidéos accomplies dans le cadre des prestations dispensées, ainsi que les avis qu'il a pu émettre.

Le client a toutefois la faculté de s'y opposer au moment de la signature du devis ou du contrat, en l'exprimant de façon claire et par écrit.

En conséquence et conformément aux dispositions relatives au droit à l'image et au droit au nom, sauf désaccord explicite et écrit, le client autorise Régine KRESS, en qualité à fixer, reproduire et communiquer au public les photographies et/ou vidéos prises dans le cadre de la présente.

Les photographies et vidéos pourront être exploitées et utilisées directement par K'rément Zen, sous toute forme et tout support connu et inconnu à ce jour, dans le monde entier, sans limitation de durée, intégralement ou par extraits (notamment presse, livre, vidéo, exposition, publicité, site Internet, réseaux sociaux, événementiel etc.). Le client dit y consentir sans pouvoir solliciter aucune rémunération en contrepartie.

K'rément Zen s'interdit expressément de procéder à une exploitation des photographies et/ou des vidéos susceptibles de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation, et s'interdit également de les utiliser dans tout support à caractère pornographique, raciste, xénophobe ou toute autre exploitation préjudiciable au client.

ARTICLE 11 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les documents transmis au client dans le cadre des prestations sont destinés à son usage personnel et restent la propriété intellectuelle exclusive de K'rément Zen, de même que ceux figurant sur le site internet. Aussi toute reproduction ou diffusion, totale ou partielle, de ces éléments/informations sont strictement interdites. Seul un accord explicite, formel et écrit de K'rément Zen, peut l'autoriser.

Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes conditions générales de vente.

Le fait pour K'rément Zen de ne pas engager de procédure dès la prise de connaissance d'utilisation sans accord ne vaut pas acceptation desdites utilisations et renonciation de poursuites.

ARTICLE 12 – MEDIATION – REGLEMENT DES LITIGES

Les parties s'engagent, en cas de litige de quelque nature que ce soit, à tenter un règlement à l'amiable. Elles s'engagent à faire leur possible pour que ce règlement à l'amiable ait toutes les chances d'aboutir, et à faire preuve de toute la bonne foi nécessaire.

En cas de litige résultant des présentes conditions générales de vente de prestation de services, le client a la possibilité de recourir, sans frais pour lui, à une procédure de médiation de la consommation, conformément à l'article de loi L612-1 du Code de la consommation.

Dans le cadre de l'obligation de désignation d'un médiateur à la consommation, K'rément Zen a désigné le médiateur ci-dessous :
CM2C- 49 rue de Ponthieu – 75008 PARIS – Téléphone : 01 89 47 00 14.

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions générales de vente relève de la loi française et sera de la compétence du tribunal dont dépend K'rément Zen.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(à renvoyer dûment complété et signé si vous souhaitez vous rétracter du contrat à :
K'rément Zen KRESS Régine– 9 b rue Principale – 67120 ALTORF – Email : contact@krementzen.fr)

Je soussigné(e) (indiquez vos nom-prénom) _____,

Domicilié(e) à (indiquez votre adresse complète) _____,

certifie par la présente vouloir faire valoir mon droit de rétractation relatif au devis ou contrat établi entre K'rément Zen – El KRESS Régine et moi-même, signé en date du _____, pour la / les prestation(s) suivante(s) :

(indiquez ici la ou les prestations pour laquelle/lesquelles vous souhaitez vous rétracter)

Fait à _____ le _____

Signature du client :