

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

SensiDog – SensiMuzzle

Entreprise individuelle

Responsable : Emilija Vasic

Nom commercial : SensiDog – SensiMuzzle

Adresse : Rue John Gruen, Mondorf-les-Bains, Luxembourg

E-mail : sensidog.muzzle@gmail.com

Téléphone : +352 621 753 074

N° d'immatriculation : A45665

Dernière mise à jour : 4 août 2026

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les droits et obligations entre **SensiDog – SensiMuzzle** et ses clients dans le cadre de la vente de produits et de la réalisation de prestations de services.

Les prestations proposées comprennent notamment :

- Éducation canine ;
- Accompagnement comportemental ;
- Balades individuelles ;
- Balades collectives ;
- Visites à domicile ;
- Création de muselières sur mesure ;
- Vente d'accessoires pour chiens.

Toute réservation, commande ou achat implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 2 – Acceptation des Conditions Générales de Vente

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente avant toute réservation ou commande.

L'acceptation est réalisée lors de la validation du formulaire Google en cochant la case :

« J'accepte les Conditions Générales de Vente de SensiDog – SensiMuzzle »

Cette validation vaut signature électronique et engagement contractuel.

Article 3 – Commandes et réservations

Les réservations de prestations et les commandes de produits sont effectuées exclusivement via le formulaire Google mis à disposition par SensiDog – SensiMuzzle.

Le client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour.

La réservation devient définitive uniquement après :

- validation par SensiDog – SensiMuzzle ;
- réception de l'acompte lorsqu'il est demandé.

SensiDog – SensiMuzzle se réserve le droit de refuser une réservation si les informations communiquées sont incomplètes ou si la sécurité des personnes, des animaux ou du professionnel ne peut être garantie.

Article 4 – Prestations proposées

4.1 Balades individuelles et collectives

SensiDog – SensiMuzzle organise des promenades individuelles ou collectives adaptées aux besoins de chaque chien.

Les groupes de promenade sont constitués exclusivement par SensiDog – SensiMuzzle.

SensiDog – SensiMuzzle est seule décisionnaire de la composition des groupes et se réserve le droit d'intégrer ou non un chien dans une balade collective.

Cette décision est prise en fonction notamment :

- du comportement du chien ;
- de sa compatibilité avec les autres chiens ;
- de son état de santé ;
- de son niveau d'éducation ;
- de la sécurité des animaux, du professionnel et des tiers.

Cette décision est définitive et ne pourra donner lieu à aucune contestation.

La durée des promenades est comprise entre **45 minutes et 1 heure**.

Cette durée commence **à partir du moment où le chien est pris en charge par SensiDog – SensiMuzzle.**

Le temps de prestation comprend :

- la récupération du chien ;
- la promenade ;
- le retour au domicile ;
- la remise du chien.

Le temps de trajet entre deux clients n'est pas compris dans la durée de promenade.

4.2 Visites à domicile

Les visites à domicile sont proposées **à partir de deux balades par jour.**

Elles comprennent notamment :

- la récupération du chien ;
- les promenades prévues ;
- la remise du chien au domicile ;
- la vérification de son bien-être selon les consignes données par le propriétaire.

Lorsque l'accès au domicile est nécessaire, le client peut confier une clé ou tout autre moyen d'accès à SensiDog – SensiMuzzle.

Par cette remise, le client autorise expressément SensiDog – SensiMuzzle à entrer dans son domicile uniquement dans le cadre de l'exécution des prestations réservées.

Les clés sont conservées de manière confidentielle et utilisées exclusivement pour réaliser les prestations.

En cas de perte, de vol ou de détérioration des clés, SensiDog – SensiMuzzle s'engage à prévenir le propriétaire dans les meilleurs délais.

Cette autorisation est réputée acceptée dès lors que le client coche la case « **J'accepte les Conditions Générales de Vente** ».

4.3 Éducation canine et accompagnement comportemental

Les séances d'éducation canine et d'accompagnement comportemental sont adaptées à chaque chien et à son propriétaire.

SensiDog – SensiMuzzle met en œuvre toutes les compétences professionnelles nécessaires afin d'accompagner le binôme maître/chien.

Le client reconnaît que les résultats dépendent notamment :

- de son implication ;
- de la régularité du travail réalisé ;
- du comportement du chien ;
- de son historique ;

de son environnement.
Aucun résultat précis ne peut être garanti.

4.4 Création de muselières et accessoires sur mesure

SensiDog – SensiMuzzle réalise des muselières et accessoires personnalisés sur mesure.

Le client est responsable de l'exactitude des mesures et informations transmises.

Les produits personnalisés sont réalisés spécialement pour le client.

En conséquence, ils ne sont **ni remboursables ni échangeables**, sauf en cas de défaut de fabrication reconnu par SensiDog – SensiMuzzle.

Article 5 – Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs des prestations et des produits sont exprimés en euros **TTC (toutes taxes comprises)** et correspondent aux prix en vigueur au moment de la réservation ou de la commande.

SensiDog – SensiMuzzle se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les prestations et commandes déjà validées restent toutefois soumises au tarif accepté lors de la réservation ou de la commande.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- Payconiq ;
- Espèces ;
- Virement bancaire.

5.1 Paiement des prestations de services

Pour les prestations de services (balades, visites à domicile, éducation canine, accompagnement comportemental ou entraînements), un acompte peut être demandé lors de la réservation.

La prestation ne débute qu'après réception de l'acompte demandé et confirmation de la réservation par SensiDog – SensiMuzzle.

Le client peut également choisir de régler la totalité de la prestation avant son commencement.

Le solde éventuel doit être réglé au plus tard le jour de la prestation, sauf accord écrit contraire entre les parties.

5.2 Paiement des produits et créations sur mesure

Pour les muselières et accessoires personnalisés :

- le paiement ou l'acompte demandé doit être reçu avant le début de la fabrication ;
- la fabrication ne commence qu'après validation de la commande et réception du paiement convenu ;
- le solde éventuel doit être réglé avant la remise du produit au client.

Les créations sur mesure étant réalisées spécifiquement pour le chien du client, elles ne peuvent pas être remboursées ou reprises sauf en cas de défaut de fabrication reconnu.

Article 6 – Retard de paiement

Toute somme non réglée à son échéance pourra entraîner l'application de pénalités de retard conformément à la réglementation applicable au Luxembourg.

En cas de retard de paiement, SensiDog – SensiMuzzle se réserve le droit :

- de suspendre les prestations en cours ;
- de refuser toute nouvelle réservation ;
- d'exiger le règlement des sommes dues avant toute nouvelle prestation.

Les éventuels frais liés au recouvrement des sommes impayées pourront également être réclamés au client lorsque la réglementation applicable le permet.

Article 7 – Annulation et résiliation

7.1 Annulation des prestations

En cas d'empêchement, le client s'engage à prévenir SensiDog – SensiMuzzle **au minimum 48 heures à l'avance** afin d'annuler ou de reporter une prestation.

Toute annulation effectuée moins de 48 heures avant la prestation pourra être considérée comme due, sauf en cas de situation d'urgence ou de circonstance exceptionnelle laissée à l'appréciation de SensiDog – SensiMuzzle.

Les prestations déjà réalisées restent dues.

Lorsque du temps de préparation, d'organisation ou de déplacement a déjà été engagé par SensiDog – SensiMuzzle, les frais correspondants pourront rester dus.

7.2 Résiliation des prestations et entraînements

Le client peut mettre fin à tout moment aux prestations d'éducation canine, d'accompagnement comportemental ou d'entraînement.

Les séances déjà effectuées restent dues et ne sont pas remboursables.

7.3 Forfaits

Les forfaits proposés par SensiDog – SensiMuzzle peuvent être résiliés par le client à la fin de chaque période de forfait.

Les séances déjà réalisées ne sont pas remboursables.

Les conditions concernant les séances restantes seront définies entre le client et SensiDog – SensiMuzzle.

Article 8 – Accès au domicile, remise des clés et autorisation d'entrée

Lorsque l'exécution d'une prestation nécessite un accès au domicile du client, celui-ci peut confier une clé ou tout autre moyen d'accès à SensiDog – SensiMuzzle.

En remettant une clé à SensiDog – SensiMuzzle, le client :

- autorise expressément Emilija Vasic / SensiDog – SensiMuzzle à entrer dans son domicile ;
- autorise cet accès uniquement pour la réalisation des prestations convenues ;
- reconnaît que cet accès est nécessaire pour assurer la prise en charge de son chien.

Cette autorisation est acceptée par le client lorsqu'il coche la case :

« J'accepte les Conditions Générales de Vente de SensiDog – SensiMuzzle »

dans le formulaire de réservation.

Les clés confiées sont utilisées uniquement dans le cadre des prestations réservées et sont conservées avec soin et confidentialité.

SensiDog – SensiMuzzle s'engage à ne pas utiliser les moyens d'accès confiés à d'autres fins que celles prévues avec le client.

En cas de perte, de vol ou de détérioration d'une clé, SensiDog – SensiMuzzle s'engage à informer le propriétaire dans les meilleurs délais.

SensiDog – SensiMuzzle est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle pour l'exercice de son activité, dans les limites et conditions prévues par son contrat d'assurance.

Article 9 – Garantie des accessoires et créations sur mesure

SensiDog – SensiMuzzle apporte une attention particulière à la fabrication des muselières et accessoires personnalisés.

En cas de défaut de fabrication constaté sur un accessoire ou une muselière, SensiDog – SensiMuzzle s'engage à examiner la situation et pourra, selon le cas :

- effectuer une réparation ;
- réaliser une modification nécessaire ;
- remplacer le produit lorsque cela est justifié.

La garantie ne couvre pas :

- l'usure normale du produit ;
- les dommages causés par le chien ;
- les dégradations liées à une mauvaise utilisation ;
- les modifications effectuées par le client ou par une personne extérieure à SensiDog – SensiMuzzle.

Le client reconnaît que les produits sur mesure sont réalisés selon les informations, mesures et besoins communiqués par lui-même.

Les muselières et accessoires personnalisés ne sont **ni remboursables ni échangeables**, sauf en cas de défaut de fabrication reconnu.

Article 10 – Obligations du propriétaire concernant le chien

Avant toute prestation, le propriétaire s'engage à transmettre à SensiDog – SensiMuzzle toutes les informations nécessaires concernant son chien.

Le propriétaire affirme et reconnaît que :

- son chien est identifié conformément à la réglementation applicable ;
- son chien est à jour de ses vaccins ;
- toute maladie, blessure, traitement médical, allergie ou problème de santé connu a été communiqué à SensiDog – SensiMuzzle avant le début des prestations ;
- toute information importante concernant l'état physique ou émotionnel du chien a été transmise.

Le propriétaire affirme également avoir communiqué toutes les informations nécessaires concernant le comportement de son chien, notamment :

- son comportement avec les humains ;
- son comportement avec les autres chiens ou animaux ;
- ses peurs, réactions ou difficultés particulières ;
- ses éventuels problèmes de réactivité ;
- tout antécédent de morsure ou de tentative de morsure ;
- tout comportement pouvant représenter un risque pour la sécurité.

Le propriétaire reconnaît que l'absence d'information, une information incomplète ou une information erronée peut compromettre la sécurité du chien, de SensiDog – SensiMuzzle et des tiers.

Chiens soumis à une réglementation particulière

Pour les chiens appartenant à une catégorie soumise à une réglementation spécifique, le propriétaire est obligé de présenter à SensiDog – SensiMuzzle les documents administratifs nécessaires permettant de vérifier que le chien est en conformité avec les obligations légales applicables.

Le propriétaire s'engage notamment à fournir, sur demande :

- les documents d'identification du chien ;
- les documents relatifs à sa catégorie ;
- les justificatifs nécessaires concernant les obligations administratives applicables.

Le propriétaire affirme que son chien est en règle et à jour de ses obligations légales.

SensiDog – SensiMuzzle se réserve le droit de refuser ou d'interrompre une prestation si les documents nécessaires ne sont pas présentés ou si la situation administrative du chien ne permet pas la réalisation de la prestation dans des conditions conformes et sécurisées.

Le propriétaire s'engage à informer SensiDog – SensiMuzzle de tout changement concernant la santé, le comportement ou la situation administrative du chien avant toute nouvelle prestation.

Article 11 – Responsabilité du propriétaire

Le propriétaire reste responsable de son chien et des informations transmises à SensiDog – SensiMuzzle.

Il s'engage à :

- fournir des informations exactes, complètes et à jour ;
- signaler tout changement concernant la santé ou le comportement du chien ;
- fournir le matériel nécessaire au bon déroulement des prestations (laisse, harnais, collier ou tout autre équipement adapté) ;
- respecter les recommandations données par SensiDog – SensiMuzzle.

Le propriétaire reconnaît que toute information manquante concernant la santé, le comportement ou la situation administrative du chien peut avoir des conséquences sur le déroulement des prestations.

En cas de dissimulation volontaire ou involontaire d'une information importante, le propriétaire pourra être tenu responsable des conséquences éventuelles résultant de cette omission.

Article 12 – Urgence vétérinaire

En cas d'urgence concernant le chien pendant une prestation, et lorsque le propriétaire ne peut pas être contacté rapidement, SensiDog – SensiMuzzle est autorisée à prendre les mesures nécessaires afin de préserver la santé et la sécurité de l'animal.

Le propriétaire autorise SensiDog – SensiMuzzle à :

- contacter un vétérinaire ;
- transporter le chien auprès d'un professionnel de santé animale si la situation l'exige.

Les frais liés aux consultations vétérinaires, examens, soins ou traitements restent à la charge du propriétaire, sauf faute reconnue de SensiDog – SensiMuzzle.

Le propriétaire s'engage à fournir les coordonnées utiles en cas d'urgence ainsi que toute information médicale nécessaire concernant son chien.

Article 13 – Sécurité et interruption d'une prestation

SensiDog – SensiMuzzle accorde une priorité à la sécurité du chien, du professionnel, des autres animaux et des tiers.

SensiDog – SensiMuzzle se réserve le droit de refuser, reporter ou interrompre une prestation dans les situations suivantes :

- si le comportement du chien présente un danger pour lui-même, pour le professionnel, pour un autre animal ou pour une personne ;
- si les informations transmises par le propriétaire sont insuffisantes ou inexactes ;
- si les conditions nécessaires à la sécurité de la prestation ne sont pas réunies ;
- si le chien présente un état de santé incompatible avec la prestation prévue ;
- si les documents obligatoires concernant le chien ne sont pas fournis lorsque ceux-ci sont nécessaires.

Cette décision est prise dans l'intérêt de la sécurité de tous et ne pourra donner lieu à aucune demande d'indemnisation lorsque l'interruption est justifiée.

Article 14 – Assurance et responsabilité professionnelle

SensiDog – SensiMuzzle exerce son activité professionnelle dans le cadre d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les prestations réalisées, dans les limites et conditions prévues par le contrat d'assurance souscrit.

SensiDog – SensiMuzzle s'engage à exercer son activité avec sérieux, professionnalisme et dans le respect du bien-être animal.

La responsabilité de SensiDog – SensiMuzzle ne pourra être engagée en cas :

- d'informations erronées, incomplètes ou dissimulées par le propriétaire ;
- de comportement imprévisible du chien malgré les précautions prises ;
- de non-respect des consignes données au propriétaire ;
- d'un événement indépendant de sa volonté.

Le propriétaire reste responsable de son chien en dehors des périodes où celui-ci est pris en charge par SensiDog – SensiMuzzle dans le cadre d'une prestation réservée.

Article 15 – Protection des données personnelles (RGPD)

Les informations recueillies par SensiDog – SensiMuzzle dans le cadre des réservations et commandes sont nécessaires à la gestion des prestations.

Les données collectées peuvent comprendre notamment :

- les coordonnées du propriétaire ;
- les informations concernant le chien ;
- les informations nécessaires au bon déroulement des prestations.

Ces données sont utilisées uniquement dans le cadre de l'activité professionnelle de SensiDog – SensiMuzzle.

Les informations personnelles ne sont pas vendues, louées ou transmises à des tiers, sauf obligation légale ou nécessité liée à la prestation.

Le client peut demander l'accès, la modification ou la suppression de ses données conformément à la réglementation applicable.

Article 16 – Force majeure

SensiDog – SensiMuzzle ne pourra être tenue responsable d'un retard, d'une modification ou d'une impossibilité d'effectuer une prestation lorsque celle-ci résulte d'un événement indépendant de sa volonté.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure :

- conditions météorologiques dangereuses ;

accident ;
maladie ;
événement imprévisible empêchant la réalisation de la prestation ;
décision administrative ou événement extérieur empêchant l'activité.

Dans ces situations, SensiDog – SensiMuzzle informera le client dans les meilleurs délais et proposera, lorsque cela est possible, une solution adaptée.

Article 17 – Droit applicable, règlement des litiges et acceptation finale

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit applicable au Grand-Duché de Luxembourg.

En cas de désaccord concernant une prestation ou une commande, le client et SensiDog – SensiMuzzle s'engagent à rechercher en priorité une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles applicables.

Acceptation des Conditions Générales de Vente

En cochant la case :

« J'accepte les Conditions Générales de Vente de SensiDog – SensiMuzzle »

le client reconnaît :

avoir lu et accepté l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente ;
accepter les modalités de réservation et de paiement ;
accepter les conditions relatives aux balades, visites à domicile et accès au domicile ;
autoriser la remise et l'utilisation des clés lorsque cela est nécessaire à la prestation ;
confirmer avoir transmis toutes les informations nécessaires concernant son chien ;
confirmer que son chien est à jour de ses obligations sanitaires et administratives ;
accepter les conditions applicables aux accessoires et créations sur mesure.

La validation de la case d'acceptation du formulaire Google vaut signature électronique et engagement contractuel.