



# Rocky's Academy

## Conditions Générales de Ventes

### **CGV DANS LE CADRE DE PRESTATIONS DE SERVICES DE LA ROCKY'S ACADEMY (CONSULTATIONS A DISTANCE AVEC UN EDUCATEUR COMPORTEMENTALISTE POUR CHIEN, CHAT ET LAPIN ; CONSULTATIONS ET COURS INDIVIDUELS EN PRESENTIEL(LE)S POUR CHIEN, CHAT ET LAPIN)**

#### ARTICLE 1 - GÉNÉRALITÉS

- Les présentes conditions générales de vente, ci-après dénommées CGV, s'appliquent à régir les relations entre la Rocky's Academy, et ses clients, dans le cadre de la vente de prestations de services.
- La Rocky's Academy via ses services, intervient en tant que conseiller et guide afin que humains et animaux vivent ensemble en harmonie.
- Le client reconnaît avoir été informé des CGV et la prise de rendez-vous implique une acceptation sans réserve de celles-ci.
- Le terme "client" désigne la personne morale ou physique qui fait appel à toutes prestations de services ainsi que les personnes présentes à tout ou partie d'une séance.

#### ARTICLE 2 - RÉSERVATION, TARIFS ET PAIEMENT

- 1) Réservation • Le client choisit la formule qui lui convient sur le site internet de la Rocky's Academy, puis la paie directement sur le site par PayPal ou carte bancaire. Une fois la commande reçue par la Rocky's Academy, le client recevra un appel de la Rocky's Academy pour la prise du rendez-vous par consultation à distance ou pour une consultation ou cours individuels en présentiel(le)s selon la formule choisie.
- 2) Tarifs • Tous les tarifs sont indiqués sur notre site Internet [www.rockysacademy.fr](http://www.rockysacademy.fr). Le client s'engage à prendre connaissance des tarifs avant toute réservation. Les prix sont exprimés en euros.
- 3) Paiement • Le solde du paiement devra être réglé intégralement avant que la Rocky's Academy ne vous contacte pour la prise de rendez-vous. • Le paiement du solde pourra être réglé par PayPal, Carte Bancaire ou éventuellement par chèques ou virement.



Site web : [www.rockysacademy.fr](http://www.rockysacademy.fr)

E-mail : [rockysacademy@gmail.com](mailto:rockysacademy@gmail.com)

Téléphone : 06.34.57.67.58



### ARTICLE 3 - ANNULATION ET MODIFICATION

- Toute modification ou annulation de la prestation devra faire l'objet d'une demande par le Client par mail, sms ou téléphone et prendra effet après accord exprès de Dimitri DIERS, gérant de la Rocky's Academy.
- Toute séance d'éducation/comportement annulée moins de 48 heures à l'avance sans justificatif médical est due et facturée intégralement. Toute somme déjà versée restera acquise au Prestataire.

### ARTICLE 4 - CADRE DES RENDEZ-VOUS

- Toute prestation de consultations à distance, de consultations ou de cours en présentiel(le)s sont directement détaillées sur notre site internet sur les pages concernées.
- La méthode de travail est basée sur des méthodes douces. Tout le processus se fera dans le respect de l'intégralité physique et psychique de l'animal.

### ARTICLE 5 - NATURE DES OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

- Les prestations de services offrent une garantie de moyens mais les résultats restent également liés à l'investissement et au travail que le client aura réalisé de son côté, entre chaque séance. L'implication du client est une absolue nécessité quand à la résolution du problème et il demeure seul responsable des résultats du coaching et de ses conséquences, que les objectifs de départ soient atteints ou non.
- Dans le cas où la situation présentée dépasserait les limites de compétence de la Rocky's Academy, ce dernier s'engagerait alors à trouver un professionnel susceptible d'aider le client. Le suivi et la responsabilité de la Rocky's Academy s'arrêteraient dès lors que les coordonnées du professionnel auront été communiquées au client.
- La Rocky's Academy s'engage à :
  1. Donner au client les éléments de psychologie canine nécessaire à la compréhension de l'animal.
  2. Adapter les leçons au caractère de l'animal et aux attentes du client en matière d'éducation ou de rééducation.
  3. Prendre en compte les difficultés rencontrées par le client et proposer des solutions concrètes.
  4. Tout mettre en œuvre pour apporter une amélioration au comportement du chien tout au long du processus d'éducation ou de rééducation.

### ARTICLE 6 - LES OBLIGATIONS DU CLIENT

- Le client a obligation de fournir à la Rocky's Academy toutes les informations que ce dernier juge nécessaires, et cela tout au long du suivi.
- Le client reste responsable de son chien durant la séance ainsi que de tout incident concernant son animal ou provoqué par ce dernier.
- Tout problème de santé connu de l'animal doit être indiqué de façon claire et explicite. En cas de doute ou de suspicion de maladie, un bilan vétérinaire pourra être demandé. Le client restera le seul responsable des conséquences liées au non-respect de ce point.
- Le client doit communiquer tous les risques que peut présenter son chien dans tous les domaines, notamment du point de vue caractériel et physiologique .
- Le client s'engage à poursuivre le processus d'éducation chez lui, selon les conseils de l'éducateur.





- Le programme proposé par la Rocky's Academy doit être scrupuleusement suivi et idéalement sans écart. Il pourra être amené à évoluer suivant les progrès observés par le prestataire. Toute initiative prise par le client qui n'a pas été validé par le prestataire n'engage que le client. Les conséquences de ces décisions ne seront pas de la responsabilités de la Rocky's Academy.
- Le client est conscient que le travail personnel est indispensable pour que les progrès soient significatifs. Pour obtenir de bons et durables résultats, la famille doit s'investir pleinement dans l'éducation de l'animal et suivre scrupuleusement les conseils de l'éducateur comportementaliste. Si aucun travail personnel n'était effectué, la Rocky's Aacdemy ne saurait être tenue pour responsable de l'échec du processus.
- Le client s'engage à bannir tout matériel et toute technique basé sur la douleur, l'intimidation, la peur, la mise en difficulté du chien, y compris dans le cadre d'une intervention avec un autre professionnel et y compris en dehors des séances de coaching. Il reconnaît être informé du fait qu'en plus d'atteindre fortement le bien-être du chien, cela pourrait aggraver le problème et devenir dangereux pour l'entourage. Il reconnaît également être informé du fait que cela serait contre-productif vis-à-vis des solutions abordées lors du coaching. En cas de non-respect de cet engagement, le client ne saurait tenir le coach pour responsable en cas d'inefficacité du coaching ou d'aggravation du problème.

#### ARTICLE 7 - SOUSCRIPTION À UN FORFAIT

- En cas d'arrêt du processus d'éducation avant la fin du forfait, si le client décide de ne pas effectuer la totalité des cours pour quelque raison que ce soit, aucun remboursement partiel ou total du forfait ne pourra être exigé. De même qu'aucun remboursement des séances déjà effectuées ou perdues ne sera envisageable.
- Sans nouvelles du client pendant 2 mois, le programme sera considéré comme abandonné. Aucune somme ne sera remboursée. En cas d'interruption du programme à l'initiative du client pour un cas de cause majeur ou de maladie, le forfait ne sera pas remboursé mais les séances pourront reprendre dès que le client pourra à nouveau se rendre disponible.

#### ARTICLE 8 - CHIEN MORDEUR OU CATÉGORISÉ

- En cas de consultation pour agressions sur humain, le chien devra être en règle vis-à-vis de la loi "chien mordeur" si une ou plusieurs morsures ont déjà eu lieu. Dans le cas contraire, le client ne saurait tenir le coach pour responsable.
- En cas de consultation pour un chien catégorisé, le client devra être en règle vis-à-vis de la loi sur les chiens "dits dangereux", de catégorie 1 à 2.

#### ARTICLE 9 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- Les fiches-conseils, les comptes rendus et les livrets complets avec diagnostic, pronostic, thérapie comportementale, etc,... données au client sont la propriété intellectuelle de la Rocky's Academy au titre de droit d'auteur. Elles ne peuvent donc être copiés ou diffusées sans son autorisation écrite.

#### ARTICLE 10 - PHOTOS ET VIDÉOS

- La Rocky's Academy pourra être amené à demander au client de lui fournir des photos de l'animal ainsi que des vidéos (pour vérifier les progrès par exemple). Ces photos et vidéos pourront être





alors utilisées par la Rocky's Academy sur tout support de son choix (réseaux sociaux, site internet, ...) sauf interdiction écrite du client.

· La Rocky's Academy 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 tout autre exploitation préjudiciable.

### ARTICLE 12 – LITIGE

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre entreprise a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est :  
SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION.

En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :  
<http://cnpm-mediation-consommation.eu>  
ou par voie postale en écrivant à CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION  
27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

Date de dernière mise à jour: Le 20/05/2022.





## **CONDITIONS GENERALES DE VENTES DANS LE CADRE DE PRESTATIONS DE FORMATIONS DE LA ROCKY'S ACADEMY (FORMATIONS ANIMALIERES)**

### ARTICLE 1 - GENERALITES

Les présentes conditions générales de services visent à définir les relations entre la Rocky's Academy et le Souscripteur et les conditions applicables à toute commande effectuée par le biais d'internet, que le Souscripteur soit un particulier ou un professionnel. Le client reconnaît avoir été informé des CGV. L'achat d'une formation implique une acceptation sans réserve de celles-ci. La Rocky's Academy se réserve le droit de modifier ses conditions générales de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par le Souscripteur.

### ARTICLE 2 - TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

La Rocky's Academy se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les prix indiqués sur nos catalogues de formations ne sont pas contractuels. Les tarifs indiqués sont des prix HT en Euro (T.V.A non applicable, art 293 B du CGI). Le paiement de l'acompte est exigible après échéance d'un délai légal de rétractation de 14 jours, à hauteur de 30% maximum du montant de la commande. Le solde est exigible au fur et à mesure du déroulement de la formation. Pour les formations courtes (formations pour lesquelles la durée d'accès est de 31 jours maximums), le solde est exigible 2 jours avant le début de la formation. Le règlement des prestations s'effectue, selon la volonté du souscripteur, par PayPal, en Carte Bancaire, ou encore par virements ou chèques (en Euros). Aucune annulation, sauf cas de force majeure, ne sera acceptée en dehors du délai de rétractation de 14 jours.

### ARTICLE 3 - PREREQUIS

La Rocky's Academy ne demande pas de prérequis pour accéder à ses formations. Dans le cas d'une exception, cela sera indiqué sur la fiche de description de la formation.

### ARTICLE 4 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments relatifs au contenu des prestations, et relatifs au site internet «[www.rockysacademy.fr](http://www.rockysacademy.fr)» sont et restent la propriété intellectuelle exclusive de la Rocky's Academy. Il est interdit de l'exploiter, de reproduire, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, ces éléments, sous quelque forme que ce soit (version papier, informatique, etc.), et ce quelle que soit la langue (anglais, espagnol, italien, allemand, etc.), sans l'accord explicite et formel écrit de la Rocky's Academy. La Rocky's Academy est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par la Rocky's Academy pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de la Rocky's Academy. À ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, reproduction, transformation, exploitation non autorisée au sein ou à l'extérieur du client sans accord écrit de la part de la Rocky's Academy.





Le client s'interdit également d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En tout état de cause, la Rocky's Academy demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des formations.

#### ARTICLE 5 - DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Conformément à la loi Informatique et Liberté n°78-17 du 6 Janvier 1978 et ses décrets d'application, le Souscripteur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant, exerçable auprès de la Rocky's Academy. La Rocky's Academy s'engage à ne pas communiquer ces informations à des entreprises tierces.

#### ARTICLE 6 - PREUVE

Les registres informatisés de la Rocky's Academy seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties et constitueront des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code civil.

#### ARTICLE 7 - RESPONSABILITÉ

La Rocky's Academy n'est tenu que par une obligation de moyens ; sa responsabilité ne pourra être engagée pour un échec lors des échecs aux exercices, aux quiz, aux QCM, aux examens finaux ni pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires. La Rocky's Academy ne pourra en aucun cas être tenu responsable de quelque préjudice que ce soit, qu'il soit causé directement ou indirectement par ses prestations. La responsabilité de la Rocky's Academy ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel ou toute cause étrangère à la Rocky's Academy. Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de la Rocky's Academy est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le client. La responsabilité de la Rocky's Academy est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée. En aucun cas, la responsabilité de la Rocky's Academy ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation. La Rocky's Academy ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : La maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à la Rocky's Academy, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de la Rocky's Academy.





## ARTICLE 8 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX FORMATIONS INTER ET INTRAENTREPRISES

1. Documents contractuels Pour chaque action de formation une convention est établie selon les articles L 6353-1 et L 6353-2 du Code du travail est adressée en deux exemplaires une fois votre commande passée, dont un est à retourner par le Client revêtu du cachet de l'entreprise. L'attestation de participation est adressée après la formation. Une attestation de présence pour chaque partie peut être fournie sur demande.

2. Règlement Les prix des Formations sont indiqués en euros hors taxes (TVA non applicable, art 293 B du CGI). Les prix en vigueur des Formations figurent sur notre site internet. Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- Le paiement comptant doit être effectué par le Client, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture ;
- En cas de retard de paiement, l'Organisme de Formation se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité ou que le Client puisse prétendre bénéficiaire d'un avoir ou d'un éventuel remboursement.

3. Annulation et report: Certaines de nos formations à distance sont disponibles toutes l'année. D'autres formations aussi bien à distance (par visioconférence par exemple) qu'en présentielle sont disponibles seulement à des dates précises. La formation doit être payé dans son intégralité avant le commencement de celle-ci par le client. En cas d'annulation tardive par le client, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- report ou annulation communiqué au moins 45 jours calendaires avant la session : aucune indemnité.
- report ou annulation communiqué moins de 45 jours et au moins 15 jours avant la session : 50% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client
- report ou annulation communiqué moins de 15 jours avant la session : 100% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client.

4. Frais Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou du (ou des) formateur(s), de leurs animaux ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant (vidéo projecteur ...) sont facturés en sus.

## ARTICLE 9 - INCIDENTS LORS DES FORMATIONS

La Rocky's Academy n'autorise pas le remplacement d'un participant par un autre, quel que soit le délai. Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une session de formation avec dates précises, la Rocky's Academy se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.





## ARTICLE 10 – RÈGLEMENT INTÉRIEUR DES FORMATIONS

Tous les élèves acceptent sans réserve le règlement intérieur de nos formations qui leur sera communiqué après leur inscription.

## ARTICLE 11: LITIGES

En cas de litige non résolu à l'amiable entre le vendeur et l'acheteur, les Tribunaux français seront seuls compétents. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre entreprise a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION.

En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

<http://cnpm-mediation-consommation.eu>

ou par voie postale en écrivant à CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION

27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

## ARTICLE 12- POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATION

La Rocky's Academy est engagée dans une démarche qualité afin de satisfaire au mieux nos élèves en formation. Ainsi, , notre organisme de formation dispose d'une politique de gestion des réclamations des élèves afin de traiter efficacement toutes les demandes qui nous sont faites. Une réclamation se définit comme l'expression écrite, actant d'un mécontentement d'un client et qui porte sur la fourniture d'une prestation. Pour exprimer votre réclamation, rendez-vous dans la rubrique «Contact» sur notre site internet (en bas de la page d'accueil). Ainsi, vous pourrez exprimer votre réclamation en complétant le formulaire de contact en précisant dans l'objet du message «RÉCLAMATION».

## ARTICLE 13- RENSEIGNEMENTS

Pour tout renseignement que vous désireriez de la part de la Rocky's Academy, vous pourrez nous contacter via les moyens suivants:

- Grâce au formulaire de contact sur notre site internet,
- par mail à l'adresse [rockysacademy@gmail.com](mailto:rockysacademy@gmail.com),
- Par téléphone au 06.34.57.67.58.

Date de la dernière mise à jour: Le 20/05/2022.





## CONDITIONS GENERALES DE VENTES DANS LE CADRE DE L'ANIMALERIE EN LIGNE

### ARTICLE 1 - CHAMPS D'APPLICATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes passées sur le site Internet [www.rockysacademy.fr](http://www.rockysacademy.fr).

Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la validation de la commande.

### ARTICLE 2 - DISPONIBILITÉ DES PRODUITS ET PRIX

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site.

Douanes :

- Les frais de douane additionnels sont à la charge du destinataire mentionné sur l'adresse d'expédition. La Rocky's Academy n'a aucun contrôle de ces frais supplémentaires et ne peut en aucun cas en estimer leur montant. Quand une procédure douanière s'impose, un retard sur la livraison peut subvenir dépassant les délais prévus par la Rocky's Academy.

### ARTICLE 3 - COMMANDES

La disponibilité des produits est affichée sur le Site, sur chaque fiche produit.

Les délais d'expédition sont généralement compris entre 24 et 48h. Les délais de livraisons sont généralement compris entre 48 et 72 heures pour les livraisons à domicile et sont de 72 heures pour les livraisons en point relais.

Dans l'hypothèse où, postérieurement à votre commande, un produit ou un service deviendrait totalement ou partiellement indisponible, la Rocky's Academy vous informera par mail de cette indisponibilité et vous donnera la possibilité :

- - Soit, si vous l'acceptez, d'être livré d'un produit d'une qualité et d'un prix équivalent à celui commandé
- - Soit d'être remboursé du prix du produit

3.1 Modalités de passation des commandes:

Il est possible de passer commande auprès de la Rocky's Academy uniquement En ligne sur le Site [www.rockysacademy.fr](http://www.rockysacademy.fr).

Aucune commande adressée à la Rocky's Academy par courrier, par téléphone ou par mail ne pourra être prise en compte.

Lors de la passation de votre commande, vous devez confirmer celle-ci par la technique dite du « double-clic » : c'est-à-dire, après avoir sélectionné des produits ajoutés à votre panier, vous devez contrôler et éventuellement corriger le contenu de votre panier (à savoir, notamment : identification et quantité de produits sélectionnés, prix correspondants, modalités et frais de livraison), avant de le valider, d'accepter les présentes CGV en cliquant sur le bouton « Accéder au paiement », tel qu'indiqué sur la page « Mode de livraison », et de confirmer ainsi l'acceptation de votre commande.





### 3.2 Enregistrement des commandes

Suite à la passation de votre commande, la Rocky's Academy vous en accusera réception en vous adressant un mail de confirmation de commande comprenant le récapitulatif de votre commande ainsi que son numéro, puis validera définitivement votre commande en vous adressant un mail de validation de Commande.

La Rocky's Academy se réserve le droit de ne pas valider votre commande pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où:

- - Elle ne serait pas conforme aux présentes CGV,
- - L'une de vos précédentes commandes n'aurait pas été intégralement payée à échéance,
- - Un litige relatif au paiement d'une de vos précédentes commandes serait en cours de traitement,
- - Plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur votre commande.

Ces mails sont envoyés à l'adresse mail que vous utilisez lors de votre commande.

A noter: Si vous ne recevez pas l'un des deux mails ci-dessus, nous vous recommandons de prendre contact avec notre Service Clients.

### ARTICLE 4 – MODALITÉS DE PAIEMENT ET SÉCURISATION

Les modalités de paiement suivantes peuvent être proposées par la Rocky's Academy:

- Par carte bancaire

Attention, seule les cartes bancaires rattachée à un établissement bancaire situé en France sont acceptées.

- Par PayPal :

Pour bénéficier de ce mode de paiement, vous devez avoir un compte auprès de la société PayPal. En cas de paiement par PayPal, ce sont les conditions générales d'utilisation de Paypal qui s'appliquent.

La Rocky's Academy se réserve le droit de ne pas proposer un ou plusieurs des modes de paiement ci-dessous, pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :

- le partenaire de paiement ne propose plus le service considéré,
- l'une de vos précédentes commandes n'aurait pas été intégralement payée à échéance,
- un litige relatif au paiement d'une de vos précédentes commandes serait en cours de traitement,
- plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur votre commande.

Défaut de Paiement:

La Rocky's Academy se réserve le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un consommateur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.





#### Sécurisation des paiements :

Les paiements effectués sur notre site sont entièrement sécurisés.

Les coordonnées de votre Carte de Paiement communiquées lors de votre commande ne transitent jamais en clair sur le réseau: elles sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer).

#### ARTICLE 5 - EXPÉDITION ET LIVRAISON

Les délais d'expédition sont généralement compris entre 24 et 48h. Les délais de livraisons sont généralement compris entre 48 et 72 heures pour les livraisons à domicile et sont de 72 heures pour les livraisons en point relais.

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous nous avez indiquée au cours du processus de commande, ou relais indiqué.

#### ARTICLE 6 - FORCE MAJEURE

La Rocky's Academy ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu, due à la survenance d'un événement de force majeure.

En ce qui concerne les produits achetés pour satisfaire les besoins professionnels, la Rocky's Academy n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, dommages ou frais, qui pourraient survenir.

#### ARTICLE 7 - RÉTRACTATION

Afin de traiter correctement votre demande, merci de nous rappeler votre numéro de commande et vos coordonnées complètes.

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour "où vous-même ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien livré de votre commande".

Le retour de tout article ne vous convenant pas doit être effectué dans son emballage d'origine et en bon état, propre à sa recommercialisation. Vous choisirez ensuite entre l'échange ou le remboursement et ce sans aucun frais, à l'exception des frais de retour.

Conformément aux dispositions de l'article L121-20-2 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour:

- - Les biens confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement.
- - Pour des raisons d'hygiène, les articles textiles livrés avec des scellés d'hygiène lorsque ceux-ci auront été retirés, les vêtements qui auront été visiblement portés et/ou lavés, les produits où des poils d'animaux sont présents.





Dès réception de votre produit, nous procéderons à votre remboursement sous forme de bon d'achat, convertible en valeur numéraire, d'une durée de validité de 3 mois et à valoir sur l'ensemble de notre site internet.

A noter: seul le montant du produit retourné vous sera remboursé. Les frais de port acquittés pour l'expédition de votre produit et de son renvoi, restent à votre charge ainsi que les frais de gestion de votre commande.

## ARTICLE 8 - GARANTIES

### 8.1 - La Garantie Constructeur

Certains produits en vente sur le Site bénéficient d'une garantie contractuelle dite « Garantie Constructeur » accordée par le Fournisseur ou le Fabricant du produit, et à laquelle la Rocky's Academy n'est pas partie. Si vous souhaitez faire jouer la Garantie Constructeur, nous vous remercions de nous le signaler lors de la prise de contact avec notre Service Clients. Pour pouvoir bénéficier de votre Garantie Constructeur, vous devez impérativement conserver votre facture d'achat du produit et relever le numéro de série de l'appareil se trouvant sur le produit. A défaut de présenter ces documents et informations, le Fournisseur ou le Fabricant du produit pourra refuser la mise en œuvre de sa garantie. Pour faire jouer votre Garantie Constructeur, il vous appartient de consulter les Modalités d'application de la Garantie Constructeur.

### 8.2 - Les Garanties Légales

Article L211-4 du Code de la Consommation:

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L211-5 du Code de la Consommation:

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- 1) Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
  - Corresponde à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
  - Présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- 2) Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.





Article L211-12 du Code de la Consommation:

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par 2 ans à compter de la délivrance du bien.

Article 1641 du Code Civil:

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er du Code Civil:

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acheteur dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

Pour bénéficier de la garantie légale de conformité ou de la garantie des vices cachés, contactez notre Service Clients:

- En vous rendant sur notre site internet sur le formulaire de contact disponible en bas de la page d'accueil.
- Par téléphone: 06.34.57.67.58 (horaires disponibles sur notre site internet).

Attention : Afin d'optimiser le traitement de votre appel, pensez à préparer le mail avec lequel vous avez passé votre commande et le numéro de la commande concernée.

En cas de panne sur un produit commandé:

Les conditions de prise en charge peuvent varier en fonction des accords conclus entre la Rocky's Academy et les fabricants.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ces Garanties, les conditions de prise en charge de votre produit peuvent varier en fonction des accords conclus entre la Rocky's Academy et les Fournisseurs ou Fabricants de votre produit.

Ainsi, vous pourrez être amenés:

- Soit à nous retourner directement votre produit en panne afin que nous l'adressions au fabricant ou à une station technique agréée par celui-ci,
- Soit à adresser votre produit directement au fabricant afin que celui-ci prenne en charge la réparation de votre produit

A noter: Pour les produits qui nous seront retournés en panne passé le délai de 9 mois suivant la livraison, une décote de 2.4% sur le prix d'achat du produit et par mois d'utilisation (à compter du 9ème mois) sera appliquée sur le montant du remboursement, dès lors qu'il ne nous serait pas apporté la preuve que la panne est inhérente aux produits.





## ARTICLE 9 - DONNÉES PERSONNELLES

### 9.1 Collecte et utilisation de vos données personnelles:

La Rocky's Academy est le responsable du traitement de vos données personnelles.

Les informations que vous nous communiquez dans la cadre de vos commandes sont à destination de la Rocky's Academy et sont utilisées pour le traitement et le suivi de vos commandes, pour nos fournisseurs, le SAV des produits commandés sur notre Site et la gestion marketing et de la relation client de votre compte client.

Les données qui vous concernent pourront également être communiquées à nos partenaires à des fins de prospection par voie non électronique, notamment postale ou téléphonique. Vous pouvez vous opposer à cette communication par mail adressé à : [rockysacademy@gmail.com](mailto:rockysacademy@gmail.com).

### 9.2 Droit d'opposition, de rectification ou de suppression de vos données personnelles:

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, ou de suppression de vos données personnelles vous concernant détenues par Rocky's Academy, en écrivant par courrier et en justifiant de votre identité à:

Rocky's Academy  
33 Rue du Nord,  
02100 Neuville St Amand

## ARTICLE 10 - COORDONNÉES DE L'ENTREPRISE

Identification de l'entreprise:

ROCKY'S ACADEMY

Société individuelle (Micro entreprise) immatriculée au RCS de St Quentin (n°891138638).

Contactez le Service Clients de la Rocky's Academy:

Pour toute information, ou conseil, vous pouvez nous contacter 06.34.57.67.58 (horaires consultables sur notre site internet).

Pour le suivi de votre commande et le service après-vente, vous pouvez nous contacter :

- -Par téléphone: au 06.34.57.67.58 (numéro non surtaxée) (horaires consultables sur notre site internet)
- -Par mail: [rockysacademy@gmail.com](mailto:rockysacademy@gmail.com)





## ARTICLE 11 – LITIGES

En cas de litige non résolu à l'amiable entre le vendeur et l'acheteur, les Tribunaux français seront seuls compétents.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre entreprise a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION – CONSOMMATION.

En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site:

<http://cnpm-mediation-consommation.eu>

ou par voie postale en écrivant à CNPM - MÉDIATION – CONSOMMATION

27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

Date de dernière mise à jour: Le 24/01/2022.

