

## Conditions Générales de Vente

***Le terme «le client» désigne l'acheteur de toute séance ainsi que les personnes présentes à tout ou partie d'une séance. Le terme «la coach» désigne Marine Le Groignec.***

- 1.** Les séances ont lieu au domicile du client et sur ses lieux de sorties habituels avec le chien s'ils ne nécessitent pas de trajet véhiculé. Pour chaque prise en charge, un suivi en parallèle est assuré, par mail uniquement, à raison d'un échange par semaine, durant la période de prise en charge, afin d'accompagner dans sa progression et d'adapter au mieux le contenu des séances au fur et à mesure, l'accompagnement étant élaboré sur-mesure. Les échanges par mail se peuvent en aucun cas se substituer à une séance et ne peuvent intervenir que dans le cas d'un forfait payé et/ ou d'un rendez-vous pris dans les 15 jours à 3 semaines maximum suivant le bilan. Le seul bilan ne donne pas droit à l'échange de mails.
- 2.** Le bilan est l'étape préalable indispensable à tout suivi, quel que soit le nombre de séances réalisées par la suite, afin de proposer au client une prise en charge de la meilleure qualité possible. Toute prise en charge se base sur un minimum de quatre heures faisant suite au bilan. Il n'est en aucun cas possible d'effectuer un travail sur une durée inférieure. **Le bilan seul ne peut en aucun cas constituer une prise en charge complète.**
- 3.** Les méthodes utilisées garantissent au client un entraînement éthique de son chien, ainsi qu'un accompagnement, pour lui et sa famille, réalisé dans la bienveillance, l'écoute, ainsi que le respect des émotions de chacun, humains et chien, bannissant totalement l'utilisation d'un quelconque aversif, qu'il soit dans les techniques ou dans le matériel utilisés, dans l'intégralité des séances, qui sont conçues pour former le client à en faire de même de façon autonome.
- 4.** La prise en charge offre une garantie de moyens mais non de résultats. Les résultats restent étroitement liés à l'investissement du client et le travail réalisé de son côté, entre chaque séance. L'implication du client est une absolue nécessité quant 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.
- 5. Toute séance annulée moins de 72 heures à l'avance sans justificatif médical est due et, en cas de forfait en cours, décomptée du forfait (hors frais de déplacement). Le client souhaitant qu'une séance annulée pour cause de maladie ne soit pas facturée, et possédant un certificat médical, s'engage à le transmettre à la coach afin que ladite séance ne soit ni facturée ni décomptée du forfait en cours.**
- 6.** Le chien doit être exempt de maladie contagieuse. Tout problème de santé connu 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.
- 7.** Le client reste responsable de son chien durant la séance et de tout incident concernant son chien ou provoqué par ce dernier lors de celle-ci, ainsi qu'en cas de blessure du chien.
- 8.** 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. Le client ne saurait tenir la coach pour responsable dans le cas contraire.  
Le chien devra, dans ce cas, être muselé avec une muselière de taille adaptée type panier, de

préférence BASKERVILLE, et les consignes de sécurité adaptées à la situation envoyées par écrit par la coach avant la consultation devront être respectées à la lettre. En cas de mise en danger de la coach par négligence de ce point, une plainte pourra être déposée et un signalement sera fait en commissariat et en mairie.

**9.** L'utilisation de colliers étrangleurs, à pointes, électriques, à ultra-sons, à odeur type citronnelle est strictement interdite pendant les séances et est vivement déconseillée (voir point 13) le reste du temps. Une présentation de matériel adapté peut vous être fait sur demande en séance, ainsi qu'un éventuel prêt lors des consultations. Le client s'engage à rembourser à valeur du neuf le matériel prêté lors des consultations qui serait dégradé par le chien et jugé inutilisable et / ou irréparable par la coach. Le client s'engage à s'équiper et à délaisser ce type de matériel suite à la première consultation.

**10.** Toute séance de bilan et les séances supplémentaires doivent être réglées en intégralité avant la fin de celles-ci, le jour-même. En aucun cas un délai ne sera accordé, quel qu'en soit le motif. Les séances incluses dans le forfait ne pourront pas avoir lieu si elles ne sont pas réglées à l'avance, soit en fin de bilan, soit en début de séance suivante.

**11. Tout achat de forfait est valable 6 mois à compter de la date de la séance de bilan. Au delà, le forfait est considéré comme perdu.** Un bilan est valable un an. Au delà, il sera nécessaire de procéder à un nouveau bilan pour pouvoir effectuer de nouvelles séances.

**12.** Le suivi à distance est offert durant la prise en charge, c'est à dire entre la première séance et la dernière. Il s'effectue uniquement par mail, et tient compte des congés, des week-end et des jours fériés. Il nécessite l'investissement du client dans l'application des conseils donnés lors des séances et des comptes-rendus écrits. En aucun cas il ne pourra se substituer à des séances, et il pourra être indiqué par écrit, si la coach le juge nécessaire, qu'une séance supplémentaire devra être effectuée pour pouvoir résoudre le problème soulevé par mail ou répondre aux questions posées.

**13.** Le client s'engage à bannir tout matériel et toute technique basés 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, dans le cas d'un chien réactif, cela peut aggraver le problème et devenir dangereux pour l'entourage. Il reconnaît également être informé du fait que cela sera contre-productif vis-à-vis des solutions abordées lors du coaching, et ne saurait tenir la coach pour responsable en cas d'inefficacité du coaching sur la situation de départ ou d'aggravation du problème en cas du non-respect de cet engagement.

**14.** Le client reconnaît avoir été informé des conditions générales de vente et la prise de rendez-vous implique une acceptation sans réserve de celles-ci, sa signature datée faisant foi.

Date

Signature