

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 à domicile, **un suivi en parallèle est assuré, par WhatsApp de préférence, selon les conditions suivantes : hors week-end / jour férié / congés, le message doit prendre environ une minute à être lu ou visionné en cas de vidéo, une minute environ à y répondre ; dans le cas contraire, il pourra être proposé soit de traiter la question lors de la séance suivante, soit d'y répondre lors d'une séance en visioconférence (à acheter en plus), durant la période de prise en charge, avec un maximum de deux échanges par semaine, 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 écrit ne 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 et non reporté dans les 15 jours à 3 semaines maximum suivant le bilan.** Le seul bilan ne donne pas droit au suivi par écrit, et la fin du coaching met fin au suivi par écrit. Aucun conseil ne sera donné gratuitement après la dernière séance payée, et aucun suivi par téléphone n'est possible sans achat de séance à distance avec paiement et réservation de créneau au préalable. **La réservation de créneau horaire pour une séance en visioconférence est valable durant 24 heures en l'absence de paiement, et le créneau horaire sera réattribué après 24 heures en l'absence de paiement.**
- 2.** Le bilan est l'étape préalable indispensable à tout suivi à domicile, 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 deux séances supplémentaires (forfait quatre heures) faisant suite au bilan. Il n'est en aucun cas possible d'effectuer un travail sur une durée inférieure. Le second rendez-vous engage obligatoirement pour un forfait, d'un minimum de deux séances, et est à effectuer dans les quinze jours à trois semaines maximum suite au bilan, sauf exception définie par la coach. **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, à domicile comme en visioconférence, annulée moins de 72 heures à l'avance (hors week-end, jours fériés et congés) sans justificatif médical est due et facturée et, en cas de forfait en cours ou de paiement anticipé, décomptée du forfait (hors frais de déplacement) si un forfait a été acheté, et non remboursée / non reportée, à domicile comme en visioconférence. **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. Toute morsure doit être déclarée, et pour être en règle, le client doit assurer les trois visites vétérinaires sanitaires ainsi que l'évaluation comportementale pour le chien.

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 12) 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. L'achat d'une séance en visioconférence est valable six mois. Au-delà, la séance est considérée comme perdue. **Les séances en visioconférence comme les forfaits sont non remboursables et incessibles.**

12. 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.

13. 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.

Date

Signature