

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### Article 1 - Applications

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à régir les relations entre Gwenaël COURBÉ, pour DogZen by Gwen, & ses clients, dans le cadre de la vente de prestations de services. **À défaut de la signature de ce document, les CGV ci-après s'appliquent de plein droit dès lors que le client a convenu d'un rendez-vous avec Gwenaël Courbé - DogZen by Gwen.** Ci-après le prestataire fait référence à Gwenaël Courbé - DogZen by Gwen & le client à la personne morale ou physique qui a fait appel à ses prestations de services.

### Article 2 - Domaine d'intervention

Gwenaël Courbé - DogZen by Gwen intervient dans plusieurs domaines : en donnant des conseils sur le comportement & l'éducation du chien, en montrant et en faisant faire des exercices pendant le rendez-vous que ce soit au domicile du client et/ou sur les lieux habituels de sortie du chien. Selon les circonstances, ceci peut se faire par visioconférence.

### Article 3 - Tarifs et paiement

La durée des cours dépendra des objectifs fixés & de leur régularité. De manière générale, le premier rendez-vous sera d'une durée d'une heure trente à deux heures. Les suivants, s'ils ont lieu, d'une heure. Les tarifs sont indiqués sur le site [www.dogzenbygwen.com](http://www.dogzenbygwen.com)

Le client s'engage à régler le montant total qui lui est demandé (base & frais de déplacements prédéfinies par écrit) le jour même du rendez-vous à l'exception des séances d'éveil du chiot, de MANTRAILING et des bilans par visioconférence qui sont à régler en totalité à l'avance, au moment de l'inscription. Les inscriptions pour les séances de MANTRAILING ne seront validées qu'à la réception du paiement. Dans le cas de forfaits de plusieurs séances (promeandes et/ou cours), le règlement sera également demandé à l'avance.

Le prestataire s'engage à fournir sur demande le calcul du trajet réalisé avec Waze ou Google Maps.

Le règlement peut s'effectuer en espèces, par Paypal, Paylib, virement, ou par chèque à l'ordre de Mme Gwenaël COURBÉ. Une facture pourra être fournie sur demande. Tout rendez-vous annulé moins de **24h à l'avance sans justificatif médical sera dû** et facturé (hors frais de déplacement).

En cas d'arrêt du processus d'éducation avant la fin du forfait par le client, aucun remboursement ne pourra être exigé. Sans nouvelles du client les 2 mois suivant l'annulation, le prestataire considérera le programme comme étant abandonné de manière définitive. Les forfaits 5 séances sont valables 6 mois (entre le premier rendez-vous et le dernier) & les forfaits 10 séances sont valables 9 mois.

### Article 4 - cadre et lieux des rendez-vous

Le premier rendez-vous est un entretien d'évaluation. Il se déroule au domicile du

client sauf demande particulière du client ou au Jardin Sensoriel. Il peut également se dérouler par visioconférence. Les rendez-vous suivants peuvent se dérouler soit au domicile du client soit dans un lieu convenu à l'avance selon les besoins du chien, soit au Jardin Sensoriel.

Le client garantit que son chien est à jour de ses vaccinations et de sa vermifugation. Le carnet de santé pourra être demandé. La méthode de travail est basée sur la coopération et la motivation du chien, appelée "méthode positive". L'intégrité physique, émotionnelle et mentale du chien est respectée. Lors des séances, **seuls les harnais sont acceptés**. Les colliers, colliers étrangleurs, semi-étrangleurs et à pointes sont proscrits.

Pendant les rendez-vous, le client est toujours présent. La responsabilité du chien reste en totalité à la charge du propriétaire du chien. Le prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable en cas d'un incident ou accident impliquant le chien ou étant provoqué par celui-ci. En cas de blessure du chien qui n'est pas du fait du prestataire, seule la responsabilité du client pourra être mise en cause.

**Dans le cas d'un chien potentiellement agressif ayant une histoire de morsure sur humains, le client devra museler le chien avant l'arrivée du prestataire** afin de garantir la sécurité des protagonistes présents.

### Article 5 - Anamnèse comportementale & bilan éducatif

Les deux ont lieu lors du premier rendez-vous. L'objectif de l'**anamnèse comportementale** est d'établir les causes du ou des comportement(s) gênant(s) que présente le chien. À l'issue du premier rendez-vous un programme / bilan / protocole sera établi. Ce bilan/programme / protocole comprend un suivi sur 1 mois avec un point soit par mail soit par téléphone à l'issue de ce suivi. Ensuite le client peut choisir de poursuivre si besoin le travail, ou de mettre fin à toute collaboration. Dans ce cas il ne peut être imputé au prestataire aucune dégradation de la situation/comportement.

L'objectif du **bilan éducatif** est de réaliser une analyse du chien qui ne **présente pas de trouble du comportement** et de son environnement afin de proposer un programme éducatif adapté sur une ou plusieurs séances. À la suite de cet entretien, le client peut choisir de confirmer la proposition de programme éducatif du prestataire.

Dans les deux cas (anamnèse comportementale et bilan éducatif), le prestataire encourage vivement le client à prendre des notes lors du rendez-vous. Le protocole (ensemble d'exercices à intégrer au quotidien et à mettre en place) est proposé au client. **Le fait que le client choisisse ou non de débiter le protocole sans jamais le mener à son terme n'est pas de la responsabilité du prestataire et ne pourra en aucun cas être retenu contre elle. Les recommandations données par écrit doivent être scrupuleusement suivies et sans aucun écart.** Toute initiative prise par

le client qui n'a pas été validée par le prestataire n'engage que le client. Les conséquences de ces décisions ne seront pas de la responsabilité du prestataire. **Le client est conscient que le travail personnel est garant du succès de l'entreprise.**

Le client s'engage à tenir le prestataire informé sous 4 semaines de l'avancement des exercices, et des difficultés ou régressions observées afin que le prestataire puisse lui faire d'autres propositions. Tout arrêt de collaboration émanant du client entraîne l'arrêt du suivi et donc de la distribution du protocole. Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable des conséquences que cela pourrait entraîner.

### Article 6 - Obligations du prestataire

**Le prestataire n'est en aucun cas tenu d'une obligation de résultats. Son obligation est une obligation de moyens, c'est-à-dire qu'il met tout en œuvre pour conseiller et accompagner les clients suite à leur demande.** Lors du premier contact, le prestataire s'engage à communiquer précisément les tarifs en vigueur ainsi que les objectifs de l'entretien d'évaluation et les méthodes utilisées. Ceux-ci sont affichés sur le site web du prestataire [www.dogzenbygwen.com](http://www.dogzenbygwen.com).

### Article 7 Obligations du client

Le client a obligation de fournir au prestataire toutes les informations jugées nécessaires pour que le prestataire puisse faire une anamnèse adéquate, et cela tout au long du suivi. Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable des conséquences imputables à des omissions. Le client s'engage à bannir tout matériel & toute technique basée 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 & y compris en dehors des séances avec le prestataire.** Le client reconnaît être informé du fait que consulter un autre professionnel en même temps que le prestataire sera contre-productif. Le prestataire ne pourra pas être tenu responsable en cas d'inefficacité des conseils donnés sur la problématique de départ ou même de l'aggravation du problème en cas de non-respect de cet engagement.

### Article 8 - Règlement amiable

Les parties s'engagent, en cas de litige de quelque nature que ce soit, à tenter un règlement amiable. Les parties s'engagent à faire leur possible pour que cette conciliation ait toutes les chances d'aboutir, notamment en faisant preuve de bonne foi.