

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Concernant

L'entreprise représentée par Steve Voegtling, exerçant en tant qu'éducateur/comportementaliste canin & félin, inscrit au Répertoire des Entreprises et des Etablissements sous le n° 88445726800016 dont le siège se situe à HETTANGE-GRANDE 57330.

et

Le Client

Article 1 : Dispositions générales

Le Client s'engage à respecter le nombre de séances défini par Steve Voegtling, lors de la signature du contrat. Toute annulation de ces séances sera dûe en totalité.

Le forfait d'éducation est un engagement, le Client doit avoir conscience que le nombre de séances défini est à respecter afin que Steve Voegtling puisse faire un travail en profondeur, adapté aux caractéristiques de l'animal et de ses besoins.

Le Client doit s'engager à suivre les recommandations de Steve Voegtling concernant son chien et/ou chat. (Sorties supplémentaires, ordres, mode de fonctionnement divers avec le chien, détachement, aménagement de l'environnement...).

Article 1 - Généralités.

- Les présentes conditions de vente, ci-après dénommées CGV, s'appliquent à régir les relations entre VOEGTLING Steve, Ani'Coach et ses clients, dans le cadre de la vente de prestations de services.
- Le client reconnaît avoir été informé des CGV.
- Le terme de "client" s'applique à toutes personnes physiques ou morales, qui a fait appel à toutes prestations de services ainsi que toutes les personnes présentes à tout ou partie d'une séance.

Article 2 – Tarifs et paiement

2.a Tarifs

- Des frais kilométriques seront facturés au-delà de 20 kilomètres d'Hettange-Grande, à hauteur de 0.60cts le kilomètre, selon le barème fiscal en vigueur. Calculer ainsi : (aller/km + retour/km - 20km) x 0.60euros.
- Tous les tarifs sont indiqués sur notre site internet : www.anicoach.fr Dans l'onglet "Tarifs"

2.b Paiement

- Un premier versement à hauteur de 70% de la prestation se fera au premier RDV.
- Le solde du paiement devra être payé intégralement au 2^e RDV en fonction du type de forfait choisi, sauf accord exceptionnel de VOEGTLING Steve.
- Le paiement pourra être effectué en espèce, virement (et éventuellement par chèque).

Article 3 – Modification et annulation

En cas de force majeure (les intempéries, fortes précipitations, verglas, neige, maladie, décisions gouvernementales) Steve VOEGTLING se réserve le droit de reporter à une date ultérieure le cours initialement prévu et de prévenir le propriétaire le plus tôt possible.

S'entend par cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de Steve VOEGTLING et faisant obstacle à son fonctionnement normal au stade de la prestation de service.

Le Client s'engage, en cas d'empêchement, à prévenir Steve VOEGTLING au moins 48 heures avant la date initialement prévue afin de fixer un nouveau rendez-vous. Dans le cas contraire, le cours sera considéré comme effectué et non remboursable.

Article 4 : Limite d'intervention

Steve VOEGTLING se réserve le droit de rompre le contrat si :

- Les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité ou celle d'autrui,
- La demande du Client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur,
- Le Client fait preuve de brutalité et de violence sur son chien, manque de respect à Steve VOEGTLING ou autrui,
- Le Client ne respecte pas les consignes de sécurité préalablement fournies,
- Le Client déménage hors de la ville dans laquelle il habite au jour de la validation de la prestation,
- Le client abandonne ou fait don de son chien à une tierce personne,
- Défaut de paiement.

Tout manquement à ces conditions peut interrompre les prestations qui sont dues et non remboursables.

Seules exceptions et sous conditions : Décès du chien ou maladie grave sous présentation d'un certificat vétérinaire. La somme correspondant aux séances non effectuées sera remboursée.

Article 5 - Déroulement des rendez vous

- Les séances seront réparties entre cours théoriques et cours pratiques. La répartition sera laissée à l'appréciation de Steve VOEGTLING
- Toutes prestations de services dans le cadre de séance d'éducation individuelle, de rééducation comportementale débute par un bilan comportemental. Ce bilan, qui se déroule (sauf exception) au domicile des clients, dure entre 1h et 1H15
- Par mesure de sécurité et en fonction des besoins pour l'éducation ou la rééducation du chien, les lieux où se tiendront les leçons suivantes seront définis par Steve VOEGTLING, soit au domicile du client, soit sur tout autre terrain approprié (parc public, ville, forêt, terrain d'éducation...).
- La méthode de travail est basée sur la coopération et la motivation de l'animal. Tout le processus se fera dans le respect de l'intégrité physique et psychique de l'animal.
- Lors des séances, seuls les colliers plats et harnais sont acceptés. Les colliers étranglants ou à pointes sont proscrits.

Article 6 – Organisation

- Les prestations de services offrent une garantie de moyens mais les résultats restent étroitement liés à l'investissement et au travail du client 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. De plus, en tant que comportementaliste canin/félin et éducateur canin, Steve VOEGTLING n'est pas soumis à une obligation de résultat.
- Dans le cas où la situation présentée dépasserait les limites de compétence de Steve VOEGTLING, ce dernier s'engagerait alors à trouver un professionnel susceptible d'aider le client. Ce nouveau professionnel fera dans la mesure du possible, partie du réseau VOX Animae (A défaut, d'un autre professionnel qui partagera les mêmes convictions qu'Ani'Coach). Le suivi et la responsabilité de Steve VOEGTLING s'arrêteront dès lors que les coordonnées du professionnel auront été communiquées au client.

Le professionnel s'engage à :

- Donner les éléments de psychologie canine et féline nécessaire à la compréhension de l'animal.
- Adapter les leçons au caractère de l'animal et aux attentes du client en matière d'éducation ou de rééducation.
- Prendre en compte les difficultés rencontrées par le client et proposer des solutions concrètes.
- Tout mettre en œuvre pour apporter une amélioration au comportement du chien tout au long du processus d'éducation ou de rééducation.
- Si la fermeture de la structure, une maladie, ou une incapacité totale à travailler devraient arriver pour le professionnel, il s'engage à rembourser intégralement la somme des cours restants.

Le client s'engage à :

- Le client a obligation de fournir à Steve VOEGTLING toutes les informations que ce dernier juge nécessaire, et cela tout au long du suivi.
- Le client reste responsable de son chien et/ chat durant la séance ainsi que de tout incident concernant son animal ou provoqué par ce dernier.
- 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.

- Le client doit communiquer tous les risques que peut présenter son chien et/ou chat dans tous les domaines, notamment du point de vue caractériel et physiologique.
- Poursuivre le processus d'éducation chez lui, selon les conseils de l'éducateur.
- Steve VOEGTLING ne pourra être tenu pour responsable des conséquences imputables à des omissions.
- A l'issue du bilan comportemental, un programme est proposé au client. Au terme du bilan comportemental, le client peut choisir de poursuivre le suivi avec Steve VOEGTLING ou de cesser toute collaboration.
- Le programme proposé par Steve VOEGTLING doit être scrupuleusement suivi et sans écart. Il peut évoluer suivant les progrès observés par le prestataire. Toute initiative prise par le client qui n'a pas été validée par le prestataire n'engage que le client.
- 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 du chien et suivre scrupuleusement les conseils de l'éducateur.
- 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.
- Le client se doit d'honorer et être à l'heure à ses rendez-vous.
- Proposer une activité physique et mentale à son animal afin de répondre à ses besoins, sans quoi, les exercices ciblés auront un effet amoindri sur la résolution de la problématique.
- Sur le terrain et pendant le rendez-vous, quel qu'il soit, aucune maltraitance sur animal, quelle qu'elle soit, ne sera tolérée, auquel cas, le professionnel se réserve le droit de mettre immédiatement fin à la séance, sans obligation de remboursement.

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 de tout ou partie 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 reversée. En cas d'interruption du programme à l'initiative du client pour cause majeur ou maladie, le forfait ne sera pas remboursé mais les séances pourront reprendre dès que le client pourra à nouveau se rendre disponible.

Article 8 – Chiens mordeurs

- 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 professionnel pour responsable.
- Le chien devra, dans ce cas, être muselé avec une muselière de taille adaptée type panier (de préférence BASKERVILLE). Les consignes de sécurité indiquées par Steve VOEGTLING avant la consultation devront être respectées à la lettre.

Article 9 – Chiens catégorisés

- En cas de consultation pour un chien catégorisé, le client devra être en règle vis-à-vis de la loi sur les chiens de catégorie 1 à 2.

Article 10 - Propriété intellectuelle

- Les fiches-conseils, les photos et vidéos données au client sont la propriété intellectuelle de Steve VOEGTLING au titre de droit d'auteur. Elles ne peuvent donc être copiées ou diffusées sans son autorisation écrite.

Article 11 – Photos et vidéos

- Le client autorise Steve VOEGTLING, à éventuellement le photographe et le filmer, ainsi que son chien, et à utiliser leur image.
- En conséquence et conformément aux dispositions relatives au droit à l'image et au droit au nom, sauf désaccord explicite et écrit, le client autorise Steve VOEGTLING, en qualité de chef d'entreprise, à fixer, reproduire et communiquer au public les photographies et/ou vidéos prises dans le cadre de la présente.
- Les photographies et vidéos pourront être exploitées et utilisées directement par Steve VOEGTLING, sous toutes formes et tous supports connus et inconnus à ce jour, dans le monde entier, sans limitation de durée, intégralement ou par extraits (notamment presse, livre, vidéo, exposition, publicité, site Internet, réseaux sociaux, etc.).
- Steve VOEGTLING 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 tous supports à caractère pornographique, raciste, xénophobes.

Article 12 - Incapacité de travail, conditions particulières

- En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, Steve VOEGTLING se réserve le droit de modifier le calendrier en cours (le plus tôt possible), sans que ne puisse être exigé par le client le versement d'indemnités.
- En cas de fermeture totale de la structure, ou pour incapacité définitive à travailler, Steve VOEGTLING s'engage à rembourser l'intégralité des séances restantes à son client.