

Article 1^{er}

Les présentes Conditions générales de Vente, ci-après dénommées CGV, s'appliquent à régir les relations entre Céline Morin, Cynologiste™ pour La Voix du Chien LVC®, et ses clients, dans le cadre de la vente des prestations de services.

A 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 Céline Morin - La Voix du Chien LVC®. Ci-après, le prestataire fait référence à Céline Morin - La Voix du Chien LVC® et le client à la personne morale ou physique qui a fait appel à ses prestations de services. L'animal désigne le chien ou le chat en règle, propriété du client. Le système fait référence à la cellule familiale du client dans laquelle évolue l'animal.

Article 2 – Domaine d'intervention

En tant que Cynologiste™, Céline Morin - La Voix du Chien LVC® intervient en tant que conseillère et accompagnante afin d'harmoniser le quotidien du (des) client(s) avec leur(s) chien(s). Les interventions possibles sont :

- L'activité de conseil en comportement canin et en éducation canine
- La démonstration des exercices à réaliser durant le rendez-vous
- Les séances de travail à l'extérieur.

Le domaine de la santé animale, de la nutrition n'entre pas dans le champ de compétences de Céline Morin - La Voix du Chien LVC®, qui ne saurait se substituer au vétérinaire. De ce fait, aucune prescription médicamenteuse, aucun jugement sur des traitements médicamenteux ne seront délivrés durant les consultations.

Article 3 – Règles de déontologie

Céline Morin - La Voix du Chien LVC®, en tant que Cynologiste™ diplômée, est signataire de la charte de déontologie des susdits cynologistes™ dont le détail est visible sur le site de La Voix du Chien LVC®

Article 4 – Tarification et paiement

La durée des cours dépend des objectifs fixés et de leur régularité. Les tarifs sont indiqués sur le site internet www.lavoixduchien.com.

Le client s'engage à régler le montant total qui lui est demandé (base et frais de déplacement prédéfinies par oral et écrit). Le règlement peut être demandé à l'avance (forfait ou séances devant se dérouler plus de 4 semaines après la confirmation), ou le jour même. Dans le cas de paiements d'avance, ceux-ci sont encaissés entre 48h00 et 72h00 avant la première séance.

Le prestataire s'engage à une totale transparence et peut fournir immédiatement le calcul du trajet réalisé avec Mappy. Le règlement peut s'effectuer en espèces ou par chèque à

l'ordre de Céline Morin. Une facture peut être fournie sur demande.

Tout rendez-vous annulé moins de **48h00 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 nouvelle du client les deux mois suivant l'annulation, le prestataire considèrera le programme comme étant abandonné de manière définitive.

Aucune somme ne sera reversée.

Article 5 – Cadre des rendez-vous

Les lieux des rendez-vous peuvent varier en fonction du besoin exprimé par le client lors de l'entretien d'évaluation. Le client garantit que son (ses) chien(s) est à jour de ses vaccinations et de sa vermifugation. Le carnet de santé peut être demandé. En cas de doute sur la santé du (des) chien(s), le prestataire se donne le droit de reporter la séance et de demander au client de faire un bilan chez son vétérinaire.

La méthode de travail est basée sur la coopération du chien. Tout le processus se fera en **méthodes positives, 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 étrangleurs ou à pointes ne sont pas les bienvenus.**

Durant les rendez-vous, le client est toujours présent. Ainsi, **la responsabilité de l'animal reste en totalité à la charge du propriétaire du chien, pendant les rendez-vous, mais aussi le reste du temps.** Le prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable d'un quelconque 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 des antécédents de morsure sur humain, le client devra museler le chien avant l'arrivée du prestataire afin de garantir la sécurité de tous les protagonistes présents.

Article 6 – Entretien d'Evaluation / Bilan Comportemental / Educatif

6.1 Objectifs

L'objectif de l'entretien d'évaluation/bilan est de réaliser une anamnèse complète, afin de déterminer l'historique du système (humains et chien) et de proposer des solutions adaptées pour établir un équilibre dans la relation humain chien pour créer une relation saine et cohérente. A l'issue de cet entretien, un protocole peut être rédigé par écrit et transmis par mail dans les 72h00 qui suivent le rendez-vous si l'entretien d'évaluation détermine que

cela est nécessaire. Des documents annexes peuvent également être transmis par mail pour compléter les conseils donnés lors du bilan. Il est recommandé au client de prévoir de prendre des notes pendant le rendez-vous. A l'issue, le client peut choisir de poursuivre si besoin le travail, ou de cesser toute collaboration. Dans ce second cas, il ne peut être imputé au prestataire aucune dégradation de la situation.

6.2 Protocoles

Un protocole (ensemble d'exercices à intégrer au quotidien et à mettre en place) peut être 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.

Ainsi, **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 écrit 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.

6.3 Fin effective du suivi

De façon générale, le suivi s'achève à la fin de la prestation effectuée (séance unique ou forfait). Dans certains cas, un suivi sur 1 mois est possible (sera déterminé à l'issue du bilan par mail) ; dans ce cas, le client s'engage à revenir vers le prestataire dans ce délai pour le tenir informé de l'évolution et des éventuelles régressions pour que d'autres propositions soient faites. Tout arrêt de collaboration émanant du client entraîne l'arrêt du suiv. Le prestataire ne pourra être tenu responsable de l'état dans lequel le travail a été arrêté et des conséquences que cela pourrait avoir sur le client.

Article 7 – Protocoles et fiches conseils

Les protocoles et fiches conseils donnés au client sont la propriété intellectuelle de Céline Morin - La Voix du Chien LVC® au titre du droit d'auteur. **Ils ne peuvent être copiés ou diffusés sans son autorisation écrite.**

Du fait de l'étude de chaque situation de manière individuelle, les protocoles proposés ne sont valables que pour le client et ne sauraient être appliqués dans une autre situation.

Toute tentative de translation d'un protocole à un autre problème ou à un autre système ne relève pas de la responsabilité du prestataire.

Article 8 – 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.

Dans le cas où la situation présentée dépasserait les limites de compétences de Céline Morin - La Voix du Chien LVC®, cette dernière s'engage à trouver un professionnel susceptible d'aider les clients. Le suivi et la responsabilité du prestataire s'arrêtent dès lors que les coordonnées du professionnel ont été communiquées au client.

Céline Morin - La Voix du Chien LVC® est soumise au secret professionnel dans le cadre de son activité et s'engage à ne divulguer aucune information sur ses clients.

Article 9 – Obligations du client

Le client a obligation de fournir au prestataire toutes les informations que ce dernier juge nécessaires, et cela tout au long du suivi. Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable des conséquences imputables à des omissions.

Le client a obligation de régler la totalité des séances qui ont été effectuées à la date indiquée par le prestataire par mail.

Le client est tenu d'annoncer au plus tard 48 heures avant l'annulation de son rendez-vous. Si cette démarche n'était pas effectuée, le rendez-vous devra alors être réglé en totalité (hors frais de déplacement).

Lorsque le suivi est accepté par le client, celui-ci s'engage à réaliser les protocoles qui lui seront remis conformément à l'article 6.

Concernant les photos et/ou vidéos prises lors des séances par Céline Morin - La Voix du Chien LVC®, le client donne l'autorisation de les utiliser sans dévoiler son nom.

Si d'aventure le client ne souhaitait pas que ces photos et/ou vidéos soient utilisées et diffusées par le prestataire, il devra l'en informer par écrit (mail ou courrier) avant la séance.

Article 10 – 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.