

CONDITIONS GÉNÉRALES

Mises à jour le : 15/09/2024

Détails du fonctionnement de l'entreprise et des suivis pour les clients de Freed Dogs.

Démarrer un suivi et assister à un premier rendez-vous implique que vous acceptez sans réserve les règles énoncées ci-après.

Choix de méthode(s) de travail

- ✓ Aucun outil coercitif utilisé (collier étrangleur, Pet Corrector, objets pour faire peur...) ; l'éducation se fait avec le plus de **bienveillance** possible à l'égard du chien – et de l'humain –, par le biais de **renforceurs** (récompenses) efficaces pour l'animal. Si vous avez utilisé ou utilisez encore ce type d'objets au moment de me contacter, vous ne serez pas jugés pour cela, mais vous devez être prêts à y renoncer pour mettre en place d'autres solutions, dès que le bilan comportemental aura été effectué.
- ✓ Aucun discours basé sur les idées de dominance pour justifier d'un choix d'exercice ou d'un conseil. Mes recommandations auront toujours une raison d'être, en lien avec ce que vous souhaitez enseigner/régler, même si vous ne percevez directement ce lien.
- ✓ Le point précédent implique que le **dialogue** doit rester possible à tout moment. Si vous vous interrogez sur les raisons/les apports d'un jeu à travailler, si vous ne comprenez pas une explication donnée, ou si vous n'êtes pas à l'aise dans une situation ou pour mettre en place un conseil, vous avez le droit – et même le devoir ! – de m'en parler. Il est **essentiel que vous vous sentiez à l'aise** pendant les cours et que vous puissiez partager vos doutes et vos incompréhensions éventuelles.
- ✓ Obtenir l'obéissance du chien ne correspond plus à mes méthodes. Ici, vous choisissez **d'éduquer** votre chien, d'atteindre des objectifs qui vous seront propres, mais par le biais des **propositions et initiatives** de votre animal. Le contrôle humain est **réduit au strict minimum** pour favoriser l'**auto-gestion émotionnelle** du chien ; c'est ce qui lui permettra de se comporter comme vous l'attendez sans avoir constamment à donner des ordres.
- ✓ Je ne travaille donc plus qu'avec des **personnes motivées**, investies dans les exercices **même en dehors des cours**, et surtout impliquées dans le **bien/mieux-être de leur chien**, c'est-à-dire prêtes à ré-adapter leur fonctionnement, leur communication et leurs habitudes de vie au besoin. Il n'est jamais juste d'attendre que seul le chien évolue...
- ✓ Des derniers points découlent que TOUS LES MEMBRES ADULTES du foyer devraient s'engager à **mettre en application les conseils donnés** (règles autour de la gestion des jeux, espaces, repas etc.) de manière **systématique** et **cohérente**. Il est difficile voire impossible de

faire avancer une (ré)éducation si tout le monde n'agit pas dans le même sens. Si vous n'êtes pas le/la seul.e personne à vivre avec le chien, veuillez donc à faire lire ces lignes aux autres adultes de la maison : tous doivent être d'accord pour se prêter au jeu et ainsi obtenir des progrès réguliers et durables.

Pour me joindre au besoin

- Tél : 0618078141
- Mail (à privilégier si vous n'êtes pas encore client) : freed.dogs@gmail.com
- Le numéro de téléphone ci-dessus est désormais un **numéro professionnel** : il est en service du **mercredi au lundi** (8h30–20h30) et est donc **éteint les mardis** et en dehors des horaires d'ouverture. Pensez à le prévoir en cas de questions concernant votre cours à venir ou si vous avez besoin de reporter une séance.
- Je prends en général un **lundi par mois** ; il est donc possible que vous n'ayez pas de réponse du dimanche soir au mercredi matin. Si vous êtes en suivi, vous aurez accès à **l'agenda des cours**, ce qui vous permettra de voir quels lundis sont off.

Tarifs fin 2024 – début 2025 (hors frais de déplacement)

Bilan comportemental (base) : **75€ + 10€ par demi-heure supplémentaire entamée**

Séance individuelle chiot : **30€**

Séance individuelle adulte (après 6 mois) : **40€**

Séance collective chiot : **25€**

Séance collective adulte (après 6 mois) : **25€**

Forfait d'éducation 3 séances : **115€**

Forfait d'éducation 5 séances : **175€**

Activité ludique individuelle : **30€**

Activité ludique collective : **25€**

Medical training/soins coopératifs : **20/25€** selon durée et lieu (voir doc spécifique)

Les frais de déplacement sont à hauteur de **30cts du kilomètre (aller-retour)**, arrondis par tranche de 5€. Ils sont à régler à chaque déplacement

Durée des séances

La facturation ne s'établit pas à l'heure mais à la séance. La durée d'un cours peut donc varier d'une fois sur l'autre, selon les capacités de concentration du chien, son état physique/émotionnel, la difficulté des exercices du jour etc.

Dans les temps annoncés, **sont comprises les modalités de fin de séance** comme la prise d'un nouveau rendez-vous.

Bilan comportemental (base) : **2h30** (jusqu'à 3h30 max)

Séance individuelle : **50min–1h10**

Séance collective : **1h–1h10**

Activité ludique individuelle : **50min**

Activité ludique collective : **1h15–2h45***

* environ 1h15 à 2 chiens, 2h à 3 chiens, 2h45 à 4 chiens

Modalités de paiement

- Paiements en **espèces** ou par **chèque** acceptés. Les **virements** sont aussi possibles, à condition que vous les fassiez **le jour-même de la séance**, afin d'éviter les oublis et les relances qui ne sont agréables pour personne.

Pour les virements : le RIB sera sur le dernier document du dossier reçu après bilan. Merci de noter **la date du cours que vous réglez** dans l'intitulé du virement.

- Pour le bilan à domicile, le paiement s'effectue à la fin de ce dernier.
- Pour les séances d'éducation ou d'activité avec votre chien prises à l'unité, le paiement est attendu à chaque fin de séance.
- En ce qui concerne les forfaits, le paiement doit se faire à la fin de la première séance pour un forfait de 3 cours / à la fin de la première puis de la troisième séance pour un forfait de 5 cours, si le client souhaite payer en deux fois. Le forfait de 5 peut aussi être réglé dans sa totalité à la fin du premier cours.

Facturation de séances oubliées, non annulées

- Une séance prévue ensemble **devra être annulée/reportée au moins 24H à l'avance**. Mardi étant le jour de fermeture de l'entreprise, une annulation devra être signalée **avant le lundi 20h pour le mercredi**.
- Un cours oublié ou non-reporté à temps **sera facturé** ou **décompté du forfait**.
- Dans l'hypothèse d'un déplacement effectué sans que vous soyez finalement présents au rendez-vous, les **frais de déplacement** vous seront également facturés à hauteur de **50ct/km (aller-retour)**.

Interruption de suivi par Freed Dogs

Je me réserve le droit d'interrompre un suivi en cours en cas de :

- **Retards** réguliers dans les paiements
- **Reports/annulations** récurrents des séances
- **Manque d'investissement** (dans les exercices demandés) en dehors des cours

Modalités de remboursement

Dans la mesure où le client a le choix de régler à la séance ou sous forme de forfaits, **aucun remboursement ne peut être exigé** si c'est le choix du client d'interrompre le suivi alors qu'il lui restait des cours sur la carte payée.

Freed Dogs rembourse les séances non-utilisées seulement en cas de décès de l'animal ou de remplacement, si la personne qui récupère le chien ne souhaite pas poursuivre le suivi engagé. Sinon, les séances restantes sont utilisables par le nouvel adoptant.

Informations autour des cours sur le terrain

◆ Pour stationner :

Merci de ne pas vous garer devant la haie qui se trouve **devant l'espace habitation** (première bande herbeuse en venant de la Geneytouse et deuxième bande en arrivant de Saint Paul).

L'hiver, gardez-vous **dans le sens de la route**, comme indiqué sur la photo <https://www.freed-dogs.com/ou-nous-trouver>, pour ne pas risquer de vous embourber. Vous pouvez sans problème vous placer devant ma voiture. SVP, **ne vous mettez pas devant le grand portail rouge** qui peut servir aux interactions canines en cours individuels ou collectifs.

En période plus estivale, vous pouvez stationner à côté du Berlingo et sur toute la place en herbe. Je vous invite à vous garer en reculant pour repartir plus facilement.

◆ Fonctionnement d'une séance :

Suite au bilan à domicile, vous aurez, dans le dossier de travail communiqué par mail, une **liste d'objets essentiels** avec lesquels venir pour les cours.

Les séances peuvent avoir lieu sur le terrain de Freed Dogs, dans ses alentours, chez vous ou en d'autres lieux. Cela dépend du besoin du chien et de ses avancées par rapport au motif de consultation. Après le bilan à domicile, sauf indication contraire, les cours suivants ont lieu sur le terrain de l'entreprise. Des **frais de déplacement** sont à prévoir pour les cours ayant lieu à plus de **15km** de l'entreprise.

Sauf cas exceptionnel (vu ensemble), **merci de laisser patienter les chiens en voiture à votre arrivée**. Des consignes vous seront plus facilement données pour démarrer la séance dans de bonnes conditions si vous ne devez pas gérer votre chien tout excité d'être descendu. Je vous demande également de **ne pas venir vous signaler à la porte** ; c'est moi qui viendrai à votre rencontre à l'extérieur. Si, 3min après l'heure de début de cours prévue, je n'étais pas encore sortie, je vous invite à me contacter par téléphone.

A la fin de chaque séance, **2 à 4 exercices** en rapport avec la séance vous seront donnés à travailler chez vous. Je vous les rappellerai par SMS au moment de se quitter.

Mis de côté les chiots, il serait souhaitable **d'avoir détendu votre chien** avant de commencer. Je vous invite à **ne pas arriver en avance pour le faire sur place**, car vous pouvez alors parasiter le cours d'un chien potentiellement réactif à l'humain ou aux autres chiens, et même risquer de tomber au moment où il sort du terrain. Les petites routes autour de la maison sont peu fréquentées, en dehors de ma rue où résident beaucoup de chiens (10 sur 500m !). Vous avez l'étang de Saint-Paul à deux minutes, ainsi que des chemins à proximité dont vous aurez les coordonnées sur un des documents du dossier, pour faire un aller-retour plus ou moins long, au calme.

Si vous venez pour une **activité sportive** (agility, hooper, frisbee), **une sortie en longe de 10-15min est obligatoire** avant d'entrer sur le terrain. Faire une balade pour préchauffer le corps

du chien au pas et au trot est indispensable avant le « vrai » échauffement prévu ensemble. Si votre chien n'a pas été sorti, vous perdez du temps d'activité avec votre animal, car il faudra de toute façon lui laisser 10min de marche/trot sur le terrain ou dans la rue devant, avant de commencer.

Enfin, notez que **les cours/activités collectifs ne peuvent servir à parler des problématiques personnelles** que vous rencontrez avec votre chien, car ce serait au détriment de l'autre binôme (ou des autres participants). La fin de ces cours n'est pas non plus adéquate pour demander des solutions à d'autres problèmes : vous pouvez les évoquer, bien sûr, afin qu'on programme une séance individuelle pour travailler sur ce ou ces points, mais je ne souhaite plus passer 10, 15, 20min à expliquer des choses à la va-vite et à donner des solutions qui risqueraient d'être mal appliquées et dont on ne peut pas tester l'efficacité ensemble.

◆ **Dernières recommandations importantes :**

Dans le document d'informations à remplir avant le bilan, vous aurez un cadre « **coordonnées** » à compléter. Pour le gain de temps qu'il représente pour moi au moment de faire les factures, **merci de ne pas le négliger.**

Je souhaite être avertie avant la séance programmée si votre chien a des **parasites** (puces, vers) ou vient d'être traité pour, ainsi que si un cours est prévu avec votre chienne **en chaleurs**. Il ne sera pas question d'annuler la séance, mais son contenu et/ou l'endroit de RDV pourrait s'en trouver modifié.s.

Je vous saurai gré de veiller à ce que vos chiens n'aillent pas se soulager/marker devant chez mon voisin d'en face, très soucieux de son jardin, et avec qui j'aspire à rester en bons termes.

Sauf indication contraire, **merci de ne pas entrer en interaction avec le/les chiens qui ne sont pas le vôtre, ni pour le(s) caresser, ni pour lui/leur donner de la nourriture. C'est valable pour les chiens d'autres clients mais aussi pour ceux qui m'assistent !**

Je vous remercie pour votre compréhension.

Margot