

Contrat de services éducatifs et sportifs

Entre l'Entreprise CHE-185.073.918

Et les clients destinataires du service

Centre canin Educ'stucieux,
Les Côtes 6A
1554 Sédeilles

Education & Sports

Ci-après, **le centre**

Ci-après, **le client**

Table des matières

1. Activité.....	2
1.1 Pôle éducation.....	2
1.2 Pôle sport canin.....	2
1.3 Pôle formations.....	2
2. Cadre du contrat.....	3
2.1 Début.....	3
2.2 Durée.....	3
2.3 Fin.....	3
2.4 Remboursement.....	3
3. Etablissement du programme.....	4
3.1 Entretien d'orientation et d'évaluation comportementale (EDC).....	4
3.2 Après l'EDC.....	4
3.3 Education.....	4
3.4 Sports canins.....	4
3.5 Engagement de la part du client.....	4
4. Séances.....	5
4.1 Planification.....	5
4.2 Durée.....	5
4.3 Intervalle.....	5
4.4 Annulations et reports.....	5
4.5 Lieux.....	6
4.6 Chien assistant.....	6
4.7 Equipement.....	7
4.8 Déroulement.....	7
5. Responsabilités.....	9
5.1 Responsabilités du client.....	9
5.2 Responsabilité du centre.....	9
6. Médias et réseaux sociaux.....	10
6.1 Droits d'image et d'utilisation des médias.....	10
6.2 Groupes de discussion et communauté.....	10

1. Activité

Le centre, en la personne physique représentante Mme. Mélanie POSTIGO PIFARRE, directrice du centre canin éduc'stucieux, monitrice de sports canins et éducatrice agréée par les affaires vétérinaires cantonales vaudoises et fribourgeoises, reconnue Profils 1, 1+, 2 et 3, ainsi que par la police des chiens fait la promotion et vend des services d'éducation canine et de formation aux sports canins.

1.1 Pôle éducation

Le centre est spécialisé dans l'éducation canine et la rééducation des troubles du comportement. Dès la première consultation, une évaluation initiale est réalisée pour cerner les besoins spécifiques de chaque chien et élaborer un plan d'action adapté. Le centre met l'accent sur l'acquisition des bases essentielles pour une cohabitation harmonieuse, tout en offrant des programmes de perfectionnement pour une communication optimale entre le chien et son maître. Pour les cas plus complexes, une approche sur mesure est adoptée pour traiter les troubles du comportement, en tenant compte du contexte et de l'histoire de chaque chien. La mission principale du centre est de renforcer le lien entre le maître et son chien, en proposant des solutions adaptées à chaque situation.

1.2 Pôle sport canin

A travers sa division sports canins, le centre offre une variété d'activités sportives pour renforcer le lien entre le chien et son propriétaire tout en assurant la santé mentale et physique de l'animal. Ces activités sont conçues pour ceux qui ont déjà acquis les bases fondamentales de l'éducation canine ou cherchent à explorer d'autres avenues de partage enrichissant avec leur chien. Le centre met l'accent sur l'apprentissage par le jeu, assurant ainsi que chaque activité est à la fois éducative et divertissante pour le chien et son propriétaire. Parmi les sports proposés, on trouve l'Agility, le Treibball, le Ring, le Dog Dancing, le Flyball, le Pistage, le Fresbee, le Cani Run, l'attelage, et bien d'autres. Il est recommandé d'obtenir un certificat vétérinaire pour s'assurer que le chien est en condition physique pour pratiquer le sport choisi.

1.3 Pôle formations

Le centre Educ'stucieux se distingue par son engagement à offrir une éducation continue aux propriétaires de chiens et aux professionnels du domaine canin. Le pôle formation développe une gamme de formations allant de la fondamentale à la plus avancée sur concours élite, en passant par des modules professionnels. Chaque formation est conçue pour répondre aux défis spécifiques du quotidien canin, tout en offrant des outils et des techniques basés sur des méthodes éprouvées et respectueuses de l'animal. Que ce soit pour renforcer les bases, approfondir des connaissances ou se spécialiser dans un domaine précis, le centre s'efforce de proposer des contenus pertinents et de qualité, animés par des experts reconnus dans le domaine. La mission du pôle formation est d'accompagner chaque apprenant dans son parcours, en favorisant une relation harmonieuse et équilibrée avec le chien. L'équipe est formée par la directrice.

2. Cadre du contrat

Le présent contrat définit les termes et conditions régissant la prestation de services éducatifs et sportifs par le centre éducatif, ci-après dénommé "le centre", à ses clients. Il précise également les droits et obligations de chaque partie tout au long de la durée de ce contrat.

2.1 Début

Un programme adapté est proposé au client par email accompagné du présent contrat. Le client se positionnera alors dans un délai de 10 jours à dater de la réception de l'email, pour confirmer l'acceptation du programme et du contrat. Ce délai est réduit si le client veut commencer immédiatement. Les séances peuvent démarrer dès que le paiement du programme est confirmé par le service comptabilité du centre, qui débloque le crédit de séances. Le client peut alors envoyer un email pour fixer les premières séances. Le contrat entre en vigueur dès la première séance de travail convenue entre le client et le centre.

Lorsqu'un programme débute, le client s'engage à suivre son chien durant la durée prescrite et le centre également s'engage à suivre le chien. Aucune séance individuelle n'est fixée pour un premier programme. Par la suite, vous pouvez les demander en cas de besoin (remise en patte).

2.2 Durée

La durée du contrat varie en fonction du programme choisi par le client, comme suit :

- Programme Blanc : Durée maximale de 7 mois
- Programme Vert : Durée maximale de 10 mois
- Programme Rouge : Durée maximale de 6 mois
- Membres : Durée maximale d'1 an pour 12 séances ou de 2 ans pour 24 séances

2.3 Fin

Le contrat prend fin automatiquement dans les cas suivants :

- Lorsque toutes les séances incluses dans le programme ont été utilisées
- À l'expiration des délais précisés au point 2.2
- En cas de résiliation de la part du centre

2.3.1 Résiliation anticipée par le client

Si un client souhaite résilier le contrat, il doit en informer le centre par email, en fournissant une justification. Chaque demande sera examinée au cas par cas pour déterminer si elle donne lieu à un remboursement sous forme de bon sur tous nos services exclusivement (boutique, pension, ...).

2.3.2 Résiliation anticipée par le centre

Le centre se réserve le droit de résilier le contrat en cas de non-respect des termes et conditions par le client. Les motifs de résiliation seront communiqués au client par écrit.

2.4 Remboursement

En cas de résiliation anticipée du contrat, le centre se réserve le droit d'évaluer la légitimité d'un éventuel remboursement au cas par cas via bon d'achat sur ses services.

Les bons émis seront valables pour différentes prestations offertes par le centre, telles que la pension, la boutique en ligne, etc. Le centre choisira la méthode de remboursement ou de compensation la plus appropriée en fonction de la nature de la résiliation, tout en respectant les termes du contrat. Cette approche flexible vise à répondre aux besoins des clients de manière équitable, tout en tenant compte des spécificités de chaque situation.

3. Etablissement du programme

3.1 Entretien d'orientation et d'évaluation comportementale (EDC)

Lors de l'entretien d'orientation et d'évaluation comportementale (EDC) (séance individuelle et unique sans obligation de contrat), le centre évalue la situation du client (comportement du chien et du client, relation). Durant cette évaluation, l'éducateur peut tester certaines problématiques en conditions réelles afin de fournir au client des informations précises sur les sources des problématiques et de déterminer les méthodes adaptées au chien. Suite à l'EDC, des recommandations ainsi qu'un programme adapté sont transmis au client, accompagnés du présent contrat.

3.2 Après l'EDC

L'EDC n'est pas soumise à obligation de contrat. Il est donc possible pour un client de s'arrêter à l'EDC et aux recommandations fournies, il a donc 10 jours en suivant l'EDC. Toutefois, une seule EDC est autorisée par chien pour limiter les abus déjà vécu et les va et vient pédagogiques sans suivi. Si un client choisit de ne pas s'engager après une EDC, il ne pourra pas demander une seconde EDC ultérieurement, mais pourra toujours opter, sous réserve d'accord, pour un contrat.

Le centre rappelle que bien que les recommandations proposent des solutions concrètes, elles sont optimales lorsqu'elles s'inscrivent dans le cadre d'un programme établi et suivi avec soin et engagement par le client. Il est donc fortement recommandé d'accepter le présent contrat pour bénéficier d'un accompagnement efficace sur la durée, garantissant le bien-être du chien et la qualité de sa relation avec le client. Votre accompagnement est au cœur de notre réussite.

Si le client décide de ne pas conclure le contrat après l'EDC, le centre se dégage de toute responsabilité quant aux recommandations proposées, celles-ci nécessitant le bon déroulement du programme et un suivi. Un chien étant un être vivant régit par des émotions et un suivi psychologique pour son bon développement d'une séance à une autre.

3.3 Education

Le programme est individuel et propre à chaque client et à chaque chien. Il découle directement de l'EDC. Il est proposé avec un nombre défini de séances, et peut être classé selon trois niveaux :

- Programme blanc :
Fondamental et chiots : Développement des principes de bases, sociabilisation, création de la relation entre le client et le chien.
- Programme vert : Amélioration des ordres, gestion de la frustration, développement du focus, éveil à des activités.
- Programme rouge : Réactivité : Déconditionnement, resocia(bi)lisation, réhabilitation du chien et de sa relation avec le client

3.4 Sports canins

Le programme de sports canins est établi sur mesure en collaboration avec le centre et le client pour correspondre aux objectifs attendus par ce dernier.

3.5 Engagement de la part du client

En acceptant ce contrat, le client s'engage à un travail actif entre les séances. En effet, la séance n'est qu'une partie de l'éducation et c'est en appliquant les exercices et recommandations dans les intervalles que le client obtiendra un résultat tangible, rapide et durable. Il est donc impératif que le client s'engage dans cette aventure afin de garantir le succès du programme. Le centre ne saurait garantir le succès dans cet engagement indispensable sans vos exercices maison prescrits.

4. Séances

4.1 Planification

Le centre propose un horaire très large du lundi au dimanche ainsi que certains jours fériés afin d'offrir à chacun l'opportunité de respecter l'intervalle nécessaire au bon déroulement du programme. Dès le contrat signé, le client transmet **par email** à info@educstucieux.com exclusivement, au moins **deux semaines à l'avance**, ses souhaits de date et heure pour ses premières séances, puis fera de même au fur et à mesure de l'avancement de son programme afin qu'il puisse organiser l'agenda de ses éducateurs et éducatrices.

La veille de la séance, le centre rappelle au client par Whatsapp l'heure et le lieu de la séance.

⚠ Les demandes par téléphone ou par Whatsapp ne peuvent pas être prises en compte.

4.2 Durée

Les séances sont proposées dans un nombre défini lors de la création du programme. Chaque séance dure 45 à 60 minutes, et comprend un travail intensif lié au programme, ainsi que des pauses pour le bien être du chien et du client (jeu, détente, hydratation...).

Il se peut qu'une séance se prolonge d'un commun accord entre le centre et le client. Il s'agit toutefois de cas exceptionnels, les éducateurs et éducatrices ayant besoin de temps entre les séances pour se préparer ou se déplacer.

4.3 Intervalle

Le centre recommande de respecter une intervalle maximum de deux semaines entre chaque séance pour les programmes blanc et vert, permettant au client de pratiquer les exercices et éléments acquis. D'un commun accord, le centre et le client peuvent décider d'intervalles plus courtes lorsque c'est nécessaire.

Dans le cas du programme rouge, l'intervalle peut-être beaucoup plus courte en fonction de la problématique à traiter. Celle-ci est alors indiquée dans les recommandations et peut évoluer au fur et à mesure du déroulement du programme.

4.4 Annulations et reports

4.4.1 Par le centre

Le centre se réserve le droit d'annuler ou de reporter une séance dans des cas d'urgences, ou si la météo ou l'environnement ne permet pas un travail dans les meilleures conditions pour le client et pour le chien. En cas d'annulation ou de report, le client sera informé par Whatsapp pour être rapidement mis au fait de la situation en extérieur.

4.4.2 Par le client

Si un client souhaite reporter une séance, il en informera le centre par email à info@educstucieux.com sans justifications, jusqu'à une semaine à l'avance.

En cas d'urgence médicale (client ou chien), le client pourra demander l'annulation ou le report de sa séance jusqu'à 24h à l'avance, sous la condition de fournir un certificat médical ou vétérinaire le justifiant.

⚠ Toute séance annulée ou manquée hors de ces deux cas sera considérée comme utilisée et non remboursable puisque l'éducateur vous attendra ou perdra une heure creuse dans son planning prévu sans pouvoir s'y préparer.

4.5 Lieux

4.5.1 Le terrain

Le terrain du centre est sécurisé et adapté à toutes les situations. Des panneaux affichent des directives essentielles pour garantir la sécurité de tous, y compris des clients, des chiens et du personnel du centre. **Nous travaillons avec des chiens extrêmement dangereux, il est interdit de pénétrer sur le terrain sans l'autorisation de l'éducateur/trice en charge.**

Le terrain du centre est équipé de caméras de surveillance pour des raisons de sécurité et de gestion. En acceptant ce contrat, le client consent à l'utilisation des images capturées par ces caméras par le centre à des fins de sécurité et de gestion du terrain.

Le stationnement est autorisé uniquement devant le portail ou sur le terrain. Le centre ne peut être tenu responsable des véhicules stationnés le long de la route ou sur des parkings voisins. Des panneaux vous informent tout autour du terrain.

⚠ Il est de la responsabilité du client de prendre connaissance des panneaux et de respecter les directives affichées. En cas de non-respect grave, le centre se réserve le droit d'interdire l'accès au terrain.

4.5.2 Les autres lieux

Si l'éducation se fait dans un parc sécurisé en permanence, le chien ne comprendra pas le monde lorsqu'il y sera confronté. C'est pourquoi le centre organise de nombreuses séances dans des environnements divers et variés : Domicile, ville, gare, centre commercial, forêt, champs, places fréquentées. C'est la meilleure façon de préparer et de confronter le chien et le client à la vraie vie.

Il est donc fréquent que le client soit invité à se rendre dans un lieu précis, avec des directives de conduites adaptées. Le choix des lieux est bien entendu toujours fait pour garantir le bien-être et la sécurité de chacun. Ici, non seulement le client, le chien et les représentants du centre, mais également toute personne ou animal qui pourrait également être présent ou passer sur le lieu.

4.5.3 Arrivée sur le lieu

Quel que soit le lieu de rendez-vous, lorsque le client arrive, il conserve impérativement son chien dans **son véhicule fermé**, afin de ne pas perturber le déroulement de la séance en cours, et afin d'éviter tout incident. Le chien est sorti uniquement lorsque l'éducateur ou l'éducatrice lui en donne l'autorisation, après s'être assuré de la sécurité des chiens et des clients présents. Cela nous permet également de gérer votre séance dès la sortie du véhicule pour apprécier les observations dès le démarrage et vous fournir des conseils adaptés.

⚠ Cette règle vaut pour tout client et tout chien, quel que soit son niveau, et son caractère. Il arrive que la séance en cours concerne un chien très réactif et dangereux. Il en va de la sécurité et du confort de tous.

4.6 Chien assistant

Le chien assistant est un chien du centre pour une séance. Il peut s'agir du chien d'un éducateur ou d'une éducatrice, ou d'un client. Celui-ci a passé le niveau d'assistance avec succès.

Dans certains cas, le centre sélectionne un ou plusieurs chiens assistants à impliquer dans une séance afin de travailler un élément ou une problématique spécifique liée au programme et aux objectifs du client.

Tout client peut, à terme, proposer les services de chien assistant au centre. Le centre évaluera alors si le chien et le client ont le niveau nécessaire et si cela peut répondre à un besoin.

Le chien assistant est un service bénévole qui bénéficie aussi bien au client qu'à l'assistant sans lequel le centre ne pourrait offrir la qualité des programmes qu'il fournit. C'est pourquoi le centre encourage les clients à y participer.

4.7 Equipement

Le centre recommande un équipement de base nécessaire au programme proposé et fournit des exemples issu de son matériel dans son animalerie spécialisée chien. Cet équipement est à la charge du client chez nous ou ailleurs, et celui-ci s'engage à le prendre à chaque séance. Le centre met parfois du matériel à disposition lors de séances et autres activités. Celui-ci doit être utilisé avec respect et rendu en l'état au centre. Dans le cas où le client souhaiterait acquérir de l'équipement pour son propre usage, celui-ci est disponible sur la boutique en ligne du centre à l'adresse <https://www.educstucieux.com/boutique-canine-torny-suisse>

4.8 Déroulement

Chaque chien est sélectionné pour être placé en cours individuel ou en cours commun en fonction de son niveau et de la problématique à traiter. Ainsi, le centre décide si le client est en séance individuelle pour travailler une thématique spécifique non maîtrisée de base ou en séance en commun pour la sociabilisation ou l'optimisation d'une maîtrise déjà acquise en individuel. Le client et son chien sont rois chez nous, nous avons toujours une lecture attentive de vos demandes par email pour nous adapter à des situations demandées si besoin.

Les séances en commun sont élaborées par petits groupes de niveau ou de problématique similaire afin que le centre assure un suivi personnalisé et individuel à chacun et un temps de conseil sur toute la séance. Aucun client n'attend son tour derrière la barrière, tout le monde est actif pendant la séance. Chaque personne participe pendant toute la séance en fonction de son niveau et dans une perspective d'une amélioration continue, les groupes sont restreints.

4.8.1 Durant la séance

Le client respecte très scrupuleusement et en tout temps les indications et directives de l'éducateur ou éducatrice.

⚠ Tout manquement à cette règle, ou tout manque de respect envers les éducateurs, éducatrices, ou assistants peut être sanctionné par le centre

4.8.2 Cours individuel

Les cours individuels sont conçus pour répondre aux besoins spécifiques du client et de son chien. Ils permettent une attention personnalisée et ciblée sur les problèmes comportementaux ou les compétences particulières à développer. Le client bénéficie de l'expertise de l'éducateur ou de l'éducatrice pour résoudre des problèmes spécifiques ou améliorer la relation avec son chien. Le cours nous aide à mettre en place de nouveaux acquis/méthodes avant de vous lancer sous une stimulation plus forte sur les prochains cours pour augmenter le niveau de pratique.

4.8.3 Cours avec chien assistant

Les cours avec chien assistant impliquent la participation d'un ou plusieurs chiens du centre canin ou, dans certains cas, de chiens clients qui ont réussi le niveau d'assistance avec succès. Ces cours visent à renforcer les compétences du chien client en le mettant en contact avec des chiens expérimentés. Cela peut être particulièrement bénéfique lorsque le niveau du client ne permet pas d'accueillir un autre chien client. Les éducateurs canins choisissent soigneusement les chiens assistants en fonction des besoins du client et des objectifs de la séance.

4.8.4 Cours en commun

Les cours en commun réunissent plusieurs clients et leurs chiens pour des séances collectives. Ces séances favorisent la socialisation des chiens et offrent l'opportunité d'apprendre à interagir avec d'autres chiens sous la supervision d'éducateurs canins expérimentés. Les cours en commun sont organisés en petits groupes en fonction du niveau de compétence et des problèmes comportementaux similaires, garantissant ainsi un suivi individualisé pour chaque participant. Chaque client participe activement pendant toute la durée du cours, ce qui favorise l'amélioration continue. Il existe ainsi aussi une possibilité d'ouvrir ses horizons et de se faire des connaissances pour combler les besoins sociaux contact congénères à l'avenir pour poursuivre seuls plus tard sur des balades avec de nouveaux amis.



5. Responsabilités

⚠ Tout comportement inapproprié, agressif, perturbateur ou le non-respect des indications peut entraîner l'expulsion immédiate du client des séances, conformément aux termes du contrat, sans droit à remboursement. S'il est vrai que le client est au cœur de nos bon soins, le bien-être des éducateurs est aussi au cœur de la préoccupation de la direction. Cet échange doit être mené dans le respect et le bien-être de chacun. L'esprit familial réside aussi chez nous.

5.1 Responsabilités du client

Le client est tenu de respecter l'environnement des séances, y compris les autres participants (clients, chiens, éducateurs, assistants, passants lors des séances en extérieur).

- Utiliser de manière appropriée l'équipement fourni par le centre. En cas de dommages dus à une utilisation inappropriée, le client sera tenu responsable des réparations ou du remplacement.
- Maintenir une conduite appropriée et respectueuse envers le personnel du centre, les éducateurs, les autres clients et les tiers présents pendant les séances
- Informer le centre en cas d'annulation ou de retard à une séance selon les modalités spécifiées par le centre, tout en respectant les politiques d'annulation et de retard en place pour assurer le bon déroulement des séances.
- Annoncer spontanément tout incident ou comportement inhabituel de son chien,
- Signaler impérativement les chaleurs d'une chienne lors de la planification de la séance

5.2 Responsabilité du centre

Le centre, fort de son expérience dans l'accueil de plusieurs milliers de chiens, assume la responsabilité de garantir le bon déroulement des séances tout en veillant à la sécurité de chaque participant, tant humain que canin. Les mesures suivantes sont mises en place à cet effet :

- Garantir la sécurité et le bon déroulement des séances.
- Fournir les premiers soins en cas de blessure mineure pendant les séances (formation secouristes chiens).
- Collaborer avec un vétérinaire en cas de blessure grave nécessitant des soins médicaux.
- Mettre en place des mesures de sécurité sur le terrain, notamment en affichant des panneaux de signalisation et en fournissant des directives de sécurité par email ou Whatsapp.
- Gérer l'accès au terrain et aux cours en extérieur pour assurer la sécurité de tous les participants.
- Malgré toute la prévention en place et après 5 000 chiens accueillis les services n'ont pas encore été utilisés, la sécurité est au cœur de notre travail.

A noter également que :

- En cas de blessures mineures telles que des chutes, piqûres d'abeilles ou éraflures pendant les activités, le centre dispose d'une pharmacie sur place. De plus, l'équipe de direction possède des compétences en auxiliaire de soins vétérinaires et a suivi des formations médicales canines avancées. En cas de blessures graves, le centre collabore avec un vétérinaire partenaire situé à seulement 5 minutes pour garantir des soins appropriés.
- Le centre a souscrit une assurance pour couvrir d'éventuels incidents pendant les séances. Cette assurance est une mesure supplémentaire de précaution pour assurer la sécurité de tous les participants.

6. Médias et réseaux sociaux

6.1 Droits d'image et d'utilisation des médias

Pendant les séances et autres activités du centre, il est possible que des vidéos et des photographies soient capturées. En acceptant ce contrat, le client consent à ce que son image, celle de son chien, ainsi que tout commentaire ou témoignage verbal soient enregistrés et utilisés par le centre à des fins pédagogiques et promotionnelles.

Le client en souhaitant pas que son image soit utilisée devra expressément exprimer ses préoccupations au centre ou à ses représentants par email lors de la planification des activités. Le centre s'efforcera de respecter sa demande. Il est à noter que nous demandons une autorisation aux parents ou filmons le visage or champ pour protéger l'image des enfants.

6.2 Groupes de discussion et communauté

Le centre met à disposition de sa communauté des groupes de discussion et d'échange sur différentes plateformes, telles que Whatsapp, Instagram, Facebook. Le client s'engage à respecter les règles de ces groupes, ainsi qu'à respecter.

Le groupe WhatsApp du centre contacte le client pour lui rappeler son rendez-vous et le lieu jusqu'à la veille du cours, avec si besoin le point gps. Il l'informe également des conditions météorologiques en cas de report le jour même si les conditions ne permettent pas de travailler le chien dans de bonnes conditions.

Le groupe permet également le partage de photos ou vidéos d'entraînements afin de discuter de problématiques spécifiques si vous en rencontrez ou si nous vous demandons un suivi.

Le client doit garder en compte que les groupes de la communauté du centre sont fréquentés par de très nombreux membres. Il lui est dès lors demandé de faire preuve de jugement lorsqu'il partage du contenu.

Dans une optique d'optimisation de nos services et de respect de chacun, chaque personne contractant un programme est automatiquement soumise au présent contrat qui est disponible sur le site + envoyé à votre adresse personnelle avec la dite proposition de contrat.

Si vous avez une quelconque demande ou préoccupation, vous pouvez contacter info@educstucieux.com avant le programme éducatif/sportif pour plus de renseignements.

Educ'stucieux

Amitiés canines,