

Helo's Dogs
helosdogs@hotmail.com
<https://www.helosdogs.com/>
0474637628
5580 Rochefort
Consultation sur rendez-vous.

Conditions générales de vente :

Article 1 : Généralités

Helo's Dogs est représenté en personne physique par Héloïse Bogaert, Educatrice Canin diplômée
Le terme "client" désigne la personne morale ou physique qui fait appel à toutes prestations de services proposées.

Helo's Dogs, offre à son utilisateur différents services :

- Formations
- Pet-sitting
- Elevage de chihuahua
- Promeneuse de chien
- Coaching canin

Les présentes conditions générales d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des services proposés par Helo's Dogs sur le site internet <https://www.helosdogs.com/> ainsi que sur les réseaux sociaux de Helo's Dogs. Héloïse Bogaert se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGV applicables sont celles étant en vigueur à la date du paiement de service.

En utilisant les services proposés par Helo's Dogs le client déclare accepter les conditions générales. Le seul fait de prendre rendez-vous chez nous via le site, ou via contact e-mail, ou via contact téléphonique, ou via Whatsapp-Messenger-SMS, ou oralement, entraîne l'acceptation sans restriction ni réserve par le client des présentes conditions générales.

Nos clients devront être majeurs, en capacité de conclure des contrats et détenir le titre de propriété de leur animal.

Article 2 : Assurances et responsabilités :

Héloïse Bogaert dispose de tous les agréments nécessaires pour exercer des activités auprès des animaux de compagnie.

Héloïse Bogaert a souscrit une assurance RC Pro couvrant les dommages que l'animal pourrait subir ou causer durant la prestation. Le client devra également avoir une assurance habitation et responsabilité civile pour son domicile. En cas de fausses déclarations ou omissions volontaires de la part du propriétaire de l'animal (notamment en ce qui concerne l'état de santé du ou des animaux), les assurances contractées ne sauraient être mises en œuvre.

Héloïse Bogaert ne peut être tenue responsable des dommages de toutes natures survenus à l'animal ou des dommages causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du client.

Héloïse Bogaert dégage sa responsabilité de toutes dégradations causées par l'animal au domicile du client pendant la période où il lui a été confié : griffures, souillures, objets cassés, meubles dégradés, etc. Notre rôle consiste dans ce cas à nettoyer ces surfaces afin d'éviter d'autres dégradations ultérieures ou nuisances (odeurs...).

Héloïse Bogaert n'est pas responsable en cas de blessure ou de maladie de l'animal ou décès, se déclarant pendant l'absence de ses propriétaires, ou à leur retour. La garde d'un animal n'équivaut pas au transfert de propriété de celui-ci.

Héloïse Bogaert décline toute responsabilité en cas de fugue ou d'accident d'un animal ayant accès à l'extérieur (balcon, terrain, chaudière non bloquée, ou toute autre habitude ne contribuant pas à sa mise en sécurité.) ou en cas de mort naturelle (vieillesse, maladie etc.).

En cas de traitement médical d'un animal, Héloïse Bogaert s'en tiendra strictement à l'ordonnance du vétérinaire et ne peut pas être tenue pour responsable des problèmes de santé découlant de la prise du traitement prescrit par le vétérinaire ou de l'aggravation de l'état de l'animal.

Héloïse Bogaert ne peut être tenue pour responsable pour toute effraction causée par un tiers dans le domicile et des vols ou dégradations occasionnés.

Héloïse Bogaert ne peut être tenue pour responsable pour tout incendie ou catastrophe naturelle intervenu dans le domicile et des dégâts causés par l'incendie ou les intempéries.

Dans le cadre de la prestation, si Héloïse Bogaert est amenée à utiliser du matériel présent au domicile du client, celui-ci devra être mentionné dans le contrat. Le client ne peut tenir Héloïse Bogaert pour responsable d'une panne sur un de ces appareils.

Article 3 : Formulaires de contact :

Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables des erreurs commises par le client lors du remplissage des formulaires de contact ou de services. Le client est invité à vérifier attentivement les données qu'il a encodées. Si l'adresse de domicile est erronée et que le professionnel ne peut s'y rendre, le rendez-vous sera facturé.

Les données que vous encodez lors de l'envoi du formulaire de contact pourront être utilisées ou traitées par et pour Héloïse Bogaert dans le cadre de la réalisation de la prestation. Nous nous engageons à respecter la législation sur la protection de la vie privée en vigueur en Belgique.

La demande de prestation(s) doit être faite préférentiellement une semaine avant le début de la prestation, toute demande d'urgence sera néanmoins étudiée. Héloïse Bogaert adresse alors un e-mail de confirmation au client si elle est en mesure de réaliser la prestation aux dates demandées, accompagné d'un devis si nécessaire. Héloïse Bogaert et le client conviennent alors ensemble de la date et l'heure de la pré-visite ou du rendez-vous.

Article 4 : Réservation, Tarifs et Paiement

4.1 Réservation

Garde à domicile, prestation de promenade et formations

Dans le cadre de garde à domicile, de formation, d'évènements,

Pour tout nouveau client, pour la garde à domicile et la prestation de promenade, Héloïse Bogaert effectue une pré-visite obligatoire à domicile. Cette pré-visite intervient une seule fois dans la vie du client sauf en cas de déménagement et/ou nouvel animal.

Par la suite, pour des visites régulières et une nouvelle prestation, Héloïse Bogaert effectuera un simple déplacement « remise de clés et signature de contrat ».

Toute prestation, d'un montant total inférieur à 200 €, doit être réglée en intégralité dans un délai maximum de 48h après la prise de rendez-vous.

Pour toute prestation supérieure à 200 €, 50% du montant total de la prestation doit être réglé dans un délai maximum de 48h après la prise de rendez-vous. Les 50% restants seront dûs une semaine avant la prestation.

A défaut de versement de l'intégralité du coût du service dans les 48h, le créneau pourra être proposé à une autre personne.

Coaching canin, promenade

Dans le cadre de séance individuelle,

Le client doit renvoyer la fiche de demande d'informations maximum 48 heures après la prise de rendez-vous, lors du premier rendez-vous.

Elevage

Dans le cadre de réservation d'un chiot,

Les visites se font uniquement sur rendez-vous, le client doit verser l'acompte afin de valider la réservation du chiot. L'acompte ne sera pas rendu si l'acheteur se désiste .

4.2 Tarifs

Tous les tarifs des forfaits sont indiqués sur notre site web ou via un devis édité gratuitement à la demande du client et sans engagement. Le devis est valable un mois, durant lequel le client pourra choisir de contracter ou non.

Le client s'engage à prendre connaissance des tarifs avant toute réservation, la validation de la réservation vaudra acceptation. Héloïse Bogaert se réserve le droit de changer ses tarifs à tout moment et sans préavis pour faire évoluer son offre. Le tarif appliqué pour la facturation sera celui en vigueur au moment de la réservation.

Les prix sont exprimés en euros et s'entendent TVA comprise.

Réduction de prix

Le client pourra bénéficier de réduction de prix en fonction des quantités commandées ou de la régularité de ses commandes. Un forfait de plusieurs prestations est notamment disponible et permet de bénéficier du tarif réduit affiché sur le site internet de Héloïse Bogaert.

Souscription à un forfait

En cas d'arrêt du processus d'éducation, de garde à domicile ou de promenades 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 peut être exigé.

De même, aucun remboursement des séances déjà effectuées ou perdues n'est envisageable.

Sans nouvelles du client durant 2 mois consécutifs, le programme sera considéré comme abandonné.

Aucune somme ne sera reversée.

En cas d'interruption de séances de nos services pour animaux, à l'initiative du client pour cause majeure ou maladie,

le forfait ne sera pas remboursé mais les séances pourront reprendre dès que le client pourra à nouveau se rendre disponible.

4.3 Paiement

Une facture est transmise au client par mail après chaque paiement. A la fin de la prestation, une dernière facture peut être envoyée au client pour reprendre également les frais supplémentaires non prévu dans le service de base ou avancée par Héloïse Bogaert.

Exemple : Option supplémentaire non prévue à la base, urgence médicale, achat de nourriture ou de litière, ...

Garde à domicile, prestations promenade et formations

Le solde du paiement doit être réglé intégralement par avance.

Le solde du paiement peut être réglé par virement, virement instantané, QR Code ou espèces (Montant de 3000€ maximum).

Elevage

Le solde du paiement doit être réglé intégralement le jour du départ du chiot.

Le solde du paiement peut être réglé par virement, virement instantané, QR Code ou espèces (Montant de 3000€ maximum).

Coaching canin, promenade

Le solde du paiement doit être réglé intégralement le jour même de la séance.

Le solde du paiement peut être réglé, virement instantané, QR Code ou espèces (Montant de 3000€ maximum).

Article 5 : Retard ou défaut de paiement

Tout retard ou défaut total ou partiel de paiement, donnera lieu à un versement par le client d'une pénalité de retard exigible. L'envoi du rappel 1, dans un délai de 10 jours à dater de l'échéance de la facture. Endéans les 8 jours, le client se verra contraint au paiement d'une indemnisation conventionnelle et forfaitaire de 15€ (rappel 2). Endéans les 8 jours, le client se verra contraint au paiement d'une indemnisation conventionnelle et forfaitaire de 15€ et de 8,5% du montant dû (rappel 3) faisant également office de mise en demeure avec paiement immédiat.

En cas de non-paiement d'une mensualité à la date prévue, et après relance infructueuse, l'abonnement sera immédiatement suspendu jusqu'au règlement complet des sommes dues. Le prestataire se réserve le droit de réclamer l'intégralité de la somme restant à payer si un défaut de paiement persiste au-delà de 10 jours après l'échéance de la mensualité.

Lors de la réservation d'une prestation, un acompte peut être demandé. Celui-ci doit être payé dans les 24 heures suivantes la demande de réservation.

Tout report de rendez-vous (quel que soit le service concerné) doit être impérativement demandé maximum 48 heures avant la date de la prestation, sans quoi il sera entièrement facturé. L'acompte d'une prestation annulée moins de 48 heures avant le début de la prestation ne sera pas remboursé. Le solde complet de la prestation est duquel que soit l'objet de la demande.

Article 6 : Annulation et modification

Aucune prestation ne peut être annulée pour des raisons météorologiques à l'initiative du client. Seule Héloïse Bogaert est en mesure de maintenir ou non la séance ou la réservation de prestation en cas de mauvaises conditions climatiques.

Toute prestation annulée moins de 48h à l'avance sans justificatif valable sera considérée comme due et facturée.

Toute somme déjà versée restant acquise.

Spécificité liée à l'élevage ;

Aucun remboursement de l'acompte ne sera effectué en cas d'annulation.

Spécificités liées à nos formations et événements ;

Si l'annulation est faite au minimum 15 jours avant le début d'un événement sans justificatif, le remboursement de l'acompte sera effectué dans un délai de 30 jour ouvrable.

Si l'annulation est faite au minimum 7 jours avant le début d'un événement sans justificatif (certificat vous empêchant de vous rendre aux cours sachant que les formations/coaching sont accessibles aux personnes à mobilité réduites) L'acompte ne vous sera pas restitué.

Si l'annulation est faite moins de 7 jours avant le début d'un événement sans justificatif (certificat vous empêchant de vous rendre aux cours sachant que les cours sont accessibles aux personnes à mobilité réduites), le paiement de la somme totale est dû.

Article 7 : Délai de rétractation

Lors de la réservation d'un service, le client dispose de 14 jours calendrier pour faire valoir son droit de rétractation à partir de la prise de rendez-vous par contact email. En application des dispositions légales, le droit de rétractation ne pourra toutefois être exercé que si la demande d'annulation du

service nous parvient au minimum 72H avant la date de début de la prestation.

Nous nous engageons à rembourser au consommateur les sommes qu'il a versées pour sa réservation pour lesquelles il a valablement exercé son droit de rétractation dans les délais et aux conditions définies ci-dessus, et ce sans frais complémentaire pour lui. Dans ce cas, le remboursement intervient dans un délai maximum de 30 jours à dater de la notification du droit de rétractation par le consommateur.

Article 8 : Prestations de Services

Héloïse Bogaert intervient uniquement à la suite d'une demande du client. La date et le lieu, et le moyen (présentiel ou à distance) des prestations sont convenus au préalable d'un commun accord par téléphone, par mail ou à l'oral lors d'un précédent rendez-vous entre Héloïse Bogaert et le client. Les prestations proposées par Héloïse Bogaert sont soumises à une simple obligation de moyens : Héloïse Bogaert s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour soutenir le client dans le travail avec son ou ses animal(aux). Les résultats seront quant à eux liés à la capacité et l'investissement de moyens et de temps du client à mettre en application le programme et les conseils donnés par Héloïse Bogaert, mais aussi aux réactions propres de l'animal, individu à part entière, avec sa personnalité propre, sa sensibilité, ses limites émotionnelles et cognitives, ses capacités d'apprentissage.

Le principe d'apprentissage repose sur la transmission au client des principes éducatifs – cognitivo-comportementaux – de bien-être psychique ou physique. Dans ces conditions Héloïse Bogaert ne peut en aucun cas être considérée comme responsable des incidents et/ou accidents survenant au cours ou postérieurement à la période d'accompagnement. En cas de non-respect des consignes données par Héloïse Bogaert celle-ci peut interrompre la prestation à tout moment par avis oral ou par email.

Héloïse Bogaert se réserve le droit de refuser et/ou cesser l'exécution de toute prestation convenue si :

- Héloïse Bogaert juge que 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 ou jugée irrespectueuse des dimensions physiques, mentales et émotionnelles de l'animal.
- Si l'animal est malade.
- Si l'animal n'est pas couvert par la responsabilité Civile de son propriétaire : le Client.
- Si le Client fait preuve de brutalité et de violence envers son chien.
- Si le Client manque de respect à l'équipe de Héloïse Bogaert ou à son environnement de travail.
- Si la distance d'intervention est jugée trop importante pour une prestation en présentiel. Il sera alors proposé une prestation à distance.
- Si Héloïse Bogaert juge qu'elle est arrivée à la limite de ses compétences.
- Si l'animal n'est pas sevré
- Si l'animal n'est pas identifiable par puce ou tatouage.
- Si l'animal n'est pas à jour de ses vaccins, n'est pas traité régulièrement contre les tiques, vers et puces. Des vaccins supplémentaires comme le vaccin contre la toux du chenil ou la rage peuvent être exigés dans certains cas.

Cette liste n'est pas exhaustive. Dans le cas d'un refus d'intervention ou d'une cessation de la prestation de Héloïse Bogaert, aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le Client, seules

les sommes déjà versées au titre de paiement seront dues et les prestations en cours ne seront pas remboursées..

8.1 Education canine

L'éducation canine offre une garantie de moyens, mais les résultats restent étroitement liés à l'investissement et au travail du client.

La méthode de travail est basée sur la coopération du chien.

Tout le processus se fait dans le respect de l'intégrité physique et psychique de l'animal.

Ainsi, lors des séances, seuls les colliers plats et harnais sont acceptés.

Les colliers étrangleurs ou à pointes ne sont pas les bienvenus.

Le client s'engage à bannir tout matériel et toute technique basée sur la douleur (l'intimidation, la peur, la mise en difficulté du chien).

Le client 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 peut être contre-productif vis à vis des solutions abordées et conseillées par l'Educatrice canin Héloïse Bogaert

En cas de non respect de cet engagement, le client ne saurait tenir Héloïse Bogaert pour responsable en cas d'innéficacité de l'éducation donnée ou d'aggravation du problème.

Par mesure de sécurité et en fonction des besoins pour l'éducation ou la rééducation du chien, les lieux où se tiennent les leçons sont définis par Héloïse Bogaert ;

Ainsi, les séances sont pratiquées soit au domicile du client, soit sur tout autre terrain approprié à cet effet (Parc, ville, forêt, etc).

Le client s'engage à être présent lors des rendez-vous et disponible mentalement et physiquement pour mener à bien le rendez-vous.

Lors des séances, le chien doit être tenu en laisse, sauf indication contraire de Héloïse Bogaert dans le cadre du travail en cours.

Le client est reconnu comme le détenteur de l'animal. Lors des prestations, il en la garde et en est responsable. Le client est responsable de la bonne tenue de son animal. Il doit maintenir une sociabilisation suffisante envers son environnement et les individus le composant.

En cas de morsure ou blessure envers un autre animal ou individu, le propriétaire de l'animal devra prendre en charge, par l'intermédiaire de son assurance, les frais entraînés par l'accident.

Le client sera responsable des dommages causés par son animal, sur lui-même ou sur autrui.

Le client sera responsable de son animal lors du trajet de son domicile vers le lieu public choisi pour effectuer la prestation.

8.2 Promenades canines

Par mesure de sécurité et en fonction des besoins pour l'éducation ou la rééducation du chien, les lieux où se tiennent les leçons sont définis par Héloïse Bogaert ;

Pour les promenades, celles-ci se sont en forêt, plage ou ville.

Le client s'engage à mettre à disposition de Héloïse Bogaert tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies.

Le client s'engage à être présent lors des rendez-vous et disponible mentalement et physiquement pour mener à bien le rendez-vous.

Lors des séances, le chien doit être tenu en laisse, sauf indication contraire de Héloïse Bogaert dans le cadre du travail en cours.

Le client est reconnu comme le détenteur de l'animal. Lors des prestations, il en la garde et en est responsable. Le client est responsable de la bonne tenue de son animal. Il doit maintenir une

sociabilisation suffisante envers son environnement et les individus le composant.

En cas de morsure ou blessure envers une autre animal ou individu, le propriétaire de l'animal devra prendre en charge, par l'intermédiaire de son assurance, les frais entraînés par l'accident.

Le client sera responsable des dommages causés par son animal, sur lui-même ou sur autrui.

Le client sera responsable de son animal lors du trajet de son domicile vers le lieu public choisi pour effectuer la prestation.

8.3 Prestations Promenades canines

La pré-visite :

Pour tout nouveau client, Héloïse Bogaert effectue une pré-visite obligatoire à domicile.

Cette pré-visite intervient une seule fois dans la vie du client.

Elle permet :

- D'avoir un premier contact avec le client et ainsi remplir une fiche de renseignements client.
- D'avoir un premier contact avec l'animal, de connaître ses besoins particuliers, ses habitudes et ainsi remplir une fiche de renseignements concernant l'animal.
- Donner les instructions écrites concernant la prestation à réaliser (dates d'exécution de la prestation, conditions particulières et prestations supplémentaires souhaitées par le client et acceptées par Héloïse Bogaert).
- De répondre aux différentes interrogations du client.
- De remettre un jeu de clés en état de fonctionnement ainsi que le code d'accès à l'immeuble le cas échéant et toutes informations nécessaires pour entrer au domicile.

Tous ces renseignements permettront d'établir et de signer, s'il y a accord, un contrat de prestation de service établi en deux exemplaires et remis en fin de pré-visite.

A l'issue de la pré-visite, Héloïse Bogaert se réserve le droit de refuser la prestation.

Par la suite, pour des visites régulières et une nouvelle prestation, Héloïse Bogaert effectuera un simple déplacement « remise de clés et signature de contrat ».

Pour la sécurité de l'animal et d'autrui, la promenade est effectuée en laisse ou en longe.

Lors de la pré-visite et de la signature du contrat, le client s'engage à déclarer à Héloïse Bogaert toutes les caractéristiques de son animal : caractères, habitudes, etc.

Les animaux confiés à nos soins doivent obligatoirement être identifiés (tatouage ou puce), en bonne santé et vaccinés. Les vaccins doivent être à jour contre les maladies suivantes :

- Chien : CHPPiL, soit Maladie de Carré, Hépatite de Rubarth, Parainfluenza (toux du chenil) et Leptospirose

Héloïse Bogaert ne pourra être tenu responsable des maladies suivantes : Péritonite Infectieuse Féline (PIF), FIV (« sida du chat »), Leucose, certaines formes chroniques de Coryza, insuffisances rénales ou hépatiques, teigne, que ces pathologies apparaissent pendant ou après la durée du contrat.

Le client doit fournir les coordonnées de son vétérinaire attitré.

Le client doit fournir le carnet de santé de l'animal et tout autre document le concernant. Il doit signaler obligatoirement tout problème de santé de l'animal et informer Héloïse Bogaert de tout risque sanitaire si son animal est porteur d'une maladie contagieuse.

Si le client possède une mutuelle, il pourra laisser une feuille de soin.

Le client doit remettre ses clés ainsi que tout digicode nécessaire pour accéder à son domicile

Les friandises, la brosse, le peigne, les jouets, la laisse, le harnais, le collier et tout autre matériel jugé utile au confort et à l'hygiène de l'animal sont à la charge du client. Celui-ci doit veiller avant son départ à laisser le matériel à disposition et en quantité suffisante.

Le client doit s'assurer que l'animal est présent à son domicile au moment de son départ.
Le client doit couvrir son animal par sa Responsabilité Civile et assurer son domicile pour les dommages causés par l'animal et plus généralement avoir une assurance couvrant son domicile.

Héloïse Bogaert s'engage à :

- Faire preuve de respect et de bienveillance envers les animaux confiés et toujours veiller à leur bien-être, leur santé, leur hygiène et leur sécurité.
- Porter la plus grande attention à tous ses clients et à leurs domiciles, et ce durant toute la durée du contrat.
- La plus grande confidentialité concernant les informations personnelles du client et son domicile. Aucune pièce du logement ni aucun objet autre que ceux nécessaires à la réalisation de la prestation ne sera utilisé. Tout problème ou anomalie constatée au domicile du client lui sera immédiatement signalé.

8.4 Pet-siting / garde d'animaux à domicile

La pré-visite :

Pour tout nouveau client, Héloïse Bogaert effectue une pré-visite obligatoire à domicile.

Cette pré-visite intervient une seule fois dans la vie du client.

Elle permet :

- D'avoir un premier contact avec le client et ainsi remplir une fiche de renseignements client.
- D'avoir un premier contact avec l'animal, de connaître ses besoins particuliers, ses habitudes et ainsi remplir une fiche de renseignements concernant l'animal.
- Donner les instructions écrites concernant la prestation à réaliser (dates d'exécution de la prestation, conditions particulières et prestations supplémentaires souhaitées par le client et acceptées par Héloïse Bogaert
- De répondre aux différentes interrogations du client.
- De remettre un jeu de clés en état de fonctionnement ainsi que le code d'accès à l'immeuble le cas échéant et toutes informations nécessaires pour entrer au domicile.

Tous ces renseignements permettront d'établir et de signer, s'il y a accord, un contrat de prestation de service établi en deux exemplaires et remis en fin de pré-visite.

A l'issue de la pré-visite, Héloïse Bogaert se réserve le droit de refuser la prestation.

Par la suite, pour des visites régulières et une nouvelle prestation, Héloïse Bogaert effectuera un simple déplacement « remise de clés et signature de contrat ». Les visites à domicile consistent en priorité à répondre aux besoins de l'animal et au respect de son bien-être. Cela comprend :

- Le renouvellement de l'eau et de la nourriture.
- Le nettoyage ou remplacement de la litière.
- Les soins (hygiène des yeux, brossage, etc.) selon les indications du client.
- Un temps de présence auprès des animaux pour les jeux et/ou les câlins.
- La promenade hygiène

Des services annexes tels que le suivi en ligne ou par messages, photos, vidéos ou mails, l'ouverture/fermeture des volets ou rideaux, la relève du courrier et l'arrosage des plantes.

Les visites se font au domicile du client et ont une durée de trente à quarante-cinq minutes.

La promenade d'hygiène est d'une durée d'un quart d'heure à une demi-heure.

Pour les visites à domicile, comme pour les promenades, une fiche de suivi est remplie à chaque passage, mentionnant l'heure d'arrivée et de départ ainsi que toutes les observations concernant le déroulement de la prestation et l'état de l'animal si nécessaire.

Pour la sécurité de l'animal et d'autrui, la promenade est effectuée en laisse ou en longe.

Lors de la pré-visite et de la signature du contrat, le client s'engage à déclarer à Héloïse Bogaert toutes les caractéristiques de son animal : caractères, habitudes, etc.

Les animaux confiés à nos soins doivent obligatoirement être identifiés (tatouage ou puce), en bonne santé et vaccinés. Les vaccins doivent être à jour contre les maladies suivantes :

– Chats : TCL + Chlamydiophilose, soit Typhus, Coryza, Leucose et Chlamydiophilose

– Chien : CHPPiL, soit Maladie de Carré, Hépatite de Rubarth, Parainfluenza (toux du chenil) et Leptospirose

Héloïse Bogaert ne pourra être tenue responsable des maladies suivantes : Péritonite Infectieuse Féline (PIF), FIV (« sida du chat »), Leucose, certaines formes chroniques de Coryza, insuffisances rénales ou hépatiques, teigne, que ces pathologies apparaissent pendant ou après la durée du contrat.

Le client doit fournir les coordonnées de son vétérinaire attitré.

En cas de maladie, si Héloïse Bogaert doit assurer le traitement médicamenteux de l'animal, le Client doit l'en informer précisément, fournir l'ordonnance établie par le vétérinaire ainsi que la quantité suffisante de médicaments pour toute la durée de la garde.

Les traitements antipuces et vermifuge doivent également être à jour. Si cela n'est pas le cas, Héloïse Bogaert ne pourra être tenue pour responsable d'une infestation de parasites et se réserve le droit d'administrer un vermifuge et / ou un antipuce à l'animal et de le facturer au client. Héloïse Bogaert rendant visite à plusieurs animaux par jour, Héloïse Bogaert se réserve aussi le droit de refuser la garde d'un animal non traité.

Le client doit fournir le carnet de santé de l'animal et tout autre document le concernant. Il doit signaler obligatoirement tout problème de santé de l'animal et informer Héloïse Bogaert de tout risque sanitaire si son animal est porteur d'une maladie contagieuse.

En cas de pathologie lourde, (injection d'insuline, tout autre piqûre, etc.) les soins devront être administrés par le vétérinaire attitré du client. Héloïse Bogaert proposera alors une prestation spécifique comprenant les déplacements pour la réalisation de ces soins. Un devis personnalisé sera fourni, il tiendra compte de la fréquence des déplacements. Si le client n'accepte pas d'inclure les déplacements dans le contrat, Héloïse Bogaert refusera d'effectuer la prestation.

Si le client possède une mutuelle, il pourra laisser une feuille de soin.

Le client doit remettre ses clés ainsi que tout digicode nécessaire pour accéder à son domicile

La cage, la nourriture, la litière, les friandises, la brosse, le peigne, les paniers, les jouets, la laisse, le harnais, le collier et tout autre matériel jugé utile au confort et à l'hygiène de l'animal sont à la charge du Client. Celui-ci doit veiller avant son départ à laisser le matériel à disposition et en quantité suffisante. De même, le matériel pour l'entretien et le nettoyage des litières et cages ou ramassage des déjections est à la charge du client. Héloïse Bogaert doit également disposer de la cage, caisse ou sac de transport de l'animal, déjà monté et avec tous les accessoires, ainsi que d'une serviette, en cas de déplacement de l'animal (urgence médicale). En cas de manque, Héloïse Bogaert fera l'avance nécessaire afin d'assurer les soins de l'animal et le client remboursera sur présentation de la facture les frais engagés, ainsi qu'un supplément pour le déplacement (0.50€ / Km).

Le client doit s'assurer que l'animal est présent à son domicile au moment de son départ.

Pendant son absence, le client devra laisser un numéro de téléphone ou une adresse où il pourra être joint. S'il ne le peut pas (voyage itinérant ou à l'étranger), il devra désigner une personne à prévenir en cas d'incident afin que Héloïse Bogaert puisse signaler toute anomalie concernant le domicile ou l'animal confié.

Le client doit couvrir son animal par sa Responsabilité Civile et assurer son domicile pour les dommages causés par l'animal et plus généralement avoir une assurance couvrant son domicile. Si Héloïse Bogaert doit effectuer le gardiennage du domicile, le client devra nous fournir toutes les informations nécessaires (exemples : gestion de la température et de l'aération, entretien des plantes, etc.) et tout le matériel nécessaire.

En cas de départ retardé ou de retour anticipé :

- Le client s'engage à en informer Héloïse Bogaert le plus tôt possible.
- La prestation reste due dans son intégralité, aucun remboursement ni avoir ne seront effectués.

En cas d'annulation de la prestation par le client après la pré-visite et avant l'exécution de la prestation, des frais d'annulation s'élevant à 30% de la commande seront facturés.

En cas de poursuite de la prestation (après la date prévue au contrat de service) :

- Le client s'engage à en informer le plus tôt possible Héloïse Bogaert qui prendra toutes les dispositions nécessaires pour les besoins de l'animal.
- La prestation sera effectuée aux mêmes conditions établies lors du contrat initial et facturée en supplément.

Dans le cas où l'animal serait non repris à la date prévue au contrat et que le client reste injoignable sous 48 heures suivant cette date, l'animal sera considéré comme abandonné et pourra entraîner des poursuites pour abandon.

Héloïse Bogaert s'engage à :

- Faire preuve de respect et de bienveillance envers les animaux confiés et toujours veiller à leur bien-être, leur santé, leur hygiène et leur sécurité.
- Porter la plus grande attention à tous ses clients et à leurs domiciles, et ce durant toute la durée du contrat.
- La plus grande confidentialité concernant les informations personnelles du client et son domicile. Aucune pièce du logement ni aucun objet autre que ceux nécessaires à la réalisation de la prestation ne sera utilisé. Tout problème ou anomalie constatée au domicile du client lui sera immédiatement signalé.

Article 9 : La Remise et la restitution des clés

La remise d'un jeu de clé devra s'effectuer par le client au moment de la pré-visite ou lors de la prestation « remise de clés et signature de contrat ». Cette remise ne s'effectuera qu'en main propre. Au moment de la remise des clés, le client devra mentionner à Héloïse Bogaert les précautions à prendre, comme une alarme, des animaux en liberté chez lui pouvant s'enfuir, etc.

Dans le cas où les clés n'ont pas pu nous être remises lors de la pré-visite pour un nouveau client ou lors du rendez-vous de remise des clés pour un client, le client devra nous les remettre ultérieurement pendant un second rendez-vous, à une date et un lieu convenu ensemble. Ce second rendez-vous est considéré comme un déplacement supplémentaire et est facturé. De même en cas d'annulation des prestations par le client, si Héloïse Bogaert doit restituer les clés au Client, un déplacement supplémentaire est facturé. Cette liste n'est pas exhaustive.

La restitution du jeu de clé au Client s'effectuera à la fin de la prestation de service.

Héloïse Bogaert n'acceptera pas de déposer des clés chez un tiers.

Article 10 : Clauses sanitaires

Conformément à la législation en vigueur, le chien et le chat sont identifiés par tatouage ou puce électronique.

Les chiens et chats atteints de maladie contagieuse ne peuvent participer des cours collectifs avant

complète guérison et/ou preuve vétérinaire de non-contagion.

Le client s'engage à avertir Héloïse Bogaert dans les plus brefs délais afin de pouvoir prendre les mesures nécessaires.

Si Héloïse Bogaert juge que l'état de santé (physique ou psychique) du chien ou du chat constitue un risque en cours de travail pour le chien / le chat ou les autres individus, Héloïse Bogaert en avertit le client et suspend la participation aux prestations jusqu'à l'obtention d'un certificat d'aptitude délivré par un vétérinaire.

Si l'animal n'est pas sevré

Si l'animal n'est pas identifiable par puce ou tatouage.

Si l'animal n'est pas à jour de ses vaccins, n'est pas traité régulièrement contre les tiques, vers et puces. Des vaccins supplémentaires comme le vaccin contre la toux du chenil ou la rage peuvent être exigés dans certains cas.

Article 11 : Urgence vétérinaire dans le cadre de la prestation

En cas de blessure, de maladie ou de doute sérieux sur l'état de santé de l'animal dans le cadre de la prestation, le client donne son accord total et irrévocable pour que son animal de compagnie soit examiné par le vétérinaire attitré du client. Si le client n'a pas de vétérinaire attitré, ou en cas d'absence de ce dernier, Héloïse Bogaert emmènera l'animal chez le vétérinaire le plus proche ou celui de garde. Si l'animal s'avère intransportable, Héloïse Bogaert peut faire appel aux "urgences vétérinaires". Le client, ou la personne désignée par eux, sera immédiatement avisé et informé quotidiennement de l'état de santé de leur animal. S'ils ne sont pas joignables, celui-ci donne tout pouvoir à Héloïse Bogaert pour faire soigner l'animal auprès du vétérinaire en prenant les mesures d'urgence dans l'intérêt vital de l'animal, et ce sans accord préalable. Héloïse Bogaert se réserve le droit de refuser une prestation pour un animal dont le pronostic vital est incertain ou qui demanderait des soins médicaux lourds. A son retour, sur présentation de la facture, le client remboursera les frais médicaux et autres frais (transport, médicaments...) engagés par Héloïse Bogaert ainsi qu'un tarif horaire d'un montant de 23 euros/heure en fonction du temps passé. Pour rappel les frais de déplacement s'élèvent à 0.50€/Km.

Article 12 : Force majeure

L'exécution des obligations du vendeur au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Héloïse Bogaert avisera le client de la survenance d'un tel événement dans les plus brefs délais.

En cas de cessation définitive des cours du fait de l'éducateur (fermeture, maladie, etc.), un remboursement sera effectué, en proportion du nombre de cours et du temps de forfait restants, s'ils étaient payés d'avance.

Article 13 : Incapacité de travail

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, Héloïse Bogaert se réserve le droit de rompre les contrats de prestations de services mis en place, et/ou d'en modifier le calendrier en cours sans que ne puisse être exigé par le client, le versement d'indemnités.

Article 14 : Droits de propriété intellectuelle

Les supports de cours / de coaching sont privés et individuels, et ne peuvent en aucun cas être transmis, ou utilisés à d'autres fins que celle d'éduquer l'animal ou les animaux concerné(s) par la prestation menée par Héloïse Bogaert.

Les textes, illustrations, photos et autres éléments figurant sur ce site sont protégés par des droits d'auteur. Le contenu de notre site ne peut être modifié, copié ou reproduit en tout ou en partie sur quelque support que ce soit, sans notre autorisation préalable et écrite.

Article 15 : Photos et vidéos

Le client autorise Héloïse Bogaert, à éventuellement le photographe et le filmer ainsi que son animal et à utiliser leur image pour des séances d'éducation ou de promenades canines.

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 Héloïse Bogaert, en qualité de chef d'entreprise, à fixer, reproduire et communiquer au public les photographies et/ou vidéos prises dans le cadre de ces séances.

Cependant, Héloïse Bogaert s'interdit expressément de procéder à une exploitation de ces supports, susceptibles de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation de son client, et s'interdit également de les utiliser dans tout support à caractère pornographique, raciste, xénophobe ou toute autre exploitation préjudiciable.

Article 16 : Nullité et modification du contrat tacite

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties.

Article 17 : Droit applicable

Les conditions générales d'utilisation et de vente, tous les actes et opérations en vertu des présentes ainsi que les droits et obligations des parties aux présentes seront régis et interprétés conformément au droit belge, et les parties font attribution exclusive de juridiction aux tribunaux compétents de Liège-Division de Dinant.