



Conditions générales de vente

Achat :

Dès que vous avez validé l'offre (via formulaire en ligne), la commande est validée et définitive. Vous serez ensuite redirigée sur la page de paiement du bilan puis sur le calendrier de l'éducatrice de référence. En validant la commande, vous acceptez les conditions générales de vente qui suivent.

Paie ment :

Le premier paiement se fait sur une plateforme de paiement sécurisé via Twint, Paypal ou Stripe (carte bancaire).

Les prochains paiements se feront sur facture. Vous pourrez alors payer avec un code QR depuis votre espace bancaire (nouveaux bulletins de versement).

En cas de retard de paiement vous recevrez des rappels par email. Des taxes de retard peuvent alors être comptabilisées.

Abonnements :

Une fois le bilan effectué vous avez la possibilité de vous inscrire à un « parcours » qui se compose de cours privés et d'abonnement aux cours collectifs.

Les abonnements des cours collectifs sont composés de 10 cours collectifs que vous devez utiliser sur 12 semaines consécutives. Vous choisissez la date de départ au moment de l'inscription, et seront compté les 12 prochaines semaines (sauf en cas de jour férié ou vacances, cf le calendrier Eduzen de l'année en cours).

Si vous ne souhaitez ou pouvez pas venir à une séance, vous pouvez utiliser votre « joker » jusqu'à 48h avant le cours collectif et le cours ne sera pas compté.

Si vous utilisez aucun joker, alors vous êtes venus à 12 séances sur 12 semaines. Dans ce cas, vous recevrez une facture supplémentaire à la fin du trimestre pour payer les 2 séances extras à un prix privilégié (30.- la séance).

L'abonnement se renouvelle automatiquement toutes les 12 semaines (tous les trimestres). Vous pouvez l'arrêter à tout moment jusqu'à 4 semaines avant la fin de l'abonnement (le moment où il va se renouveler) depuis votre espace membre.



Sans nouvelle de votre part, l'abonnement est renouvelé et votre place est attribuée pour les 12 prochaines semaines.

Exception pour les abonnements « zen » qui sont sur 4 semaines, avec 2 semaines de pré-avis pour le renouvellement automatique.

La résiliation se fait depuis votre espace membre ou par email uniquement en cas de bug sur l'espace membre.

Conditions de participation aux cours individuels et collectifs :

- Afin de pouvoir participer aux cours, votre chien doit être en règle avec la loi Suisse (pucé, vacciné, dédouané, etc.).
- Le chien doit être en bonne santé physique et morale pour pouvoir participer au cours. En cas de doute, vous devez nous informer.
- Une approche douce, calme et bienveillante est demandée vis à vis de vos animaux, de ceux des autres, et de tous les bipèdes également.
- Votre chien et vous-même devez être correctement équipé. Vous serez admis aux cours uniquement avec un harnais, une laisse et une pochette à friandises de haute valeur.
- Arriver à l'heure est essentiel pour le bon fonctionnement des cours et l'optimisation du temps.
- Merci de nous prévenir en cas d'absence, de retard, ou de n'importe quel élément qui pourrait perturber un cours.
- Les membres de la famille sont les bienvenus aux cours, tant qu'ils ne perturbent pas le bon déroulement du cours.
- Aucun chien qui n'a pas fait de bilan avec Eduzen ne peut être accepté lors des cours ni individuels ni collectifs. Si vous avez 2 chiens ou plus, nous nous concentrerons sur le chien qui a fait le bilan.

Politique de remboursement :

Si vous ne pouvez pas assister à un cours collectif (dans les abonnements), celui-ci ne peut pas être reporté.

Dans les cas exceptionnels (avec certificat médical vétérinaire ou médecin), l'abonnement pourra être décalé sans frais.

Veuillez noter que vous pouvez toujours venir sans votre chien pour assister au cours, car vous avez beaucoup de choses à apprendre en observant les autres et



vous devez de toutes façons répéter les exercices à la maison (la seule assistance aux cours ne suffit pas pour votre chien et vous).

Si vous ne pouvez pas assister à un cours individuel, vous devez l'annoncer 48h à l'avance pour que le RDV soit déplacé sans frais. En cas de désistement de moins de 48h, 50% du cours vous reste dû.

Stages et doggy days :

Votre inscription est définitive dès que vous remplissez le formulaire d'inscription. Vous recevrez alors une facture à payer dans les 30 jours.

Votre inscription est considérée comme définitive dès le paiement reçu. En cas de désistement de votre part jusqu'à 30 jours avant le début du cours, 15 % du prix reste dû. Pour un désistement entre 15 et 30 jours avant le début du cours, 60% du prix reste dû (sauf si vous trouvez un remplaçant (auquel cas 15% vous est dû). Pour un désistement moins de 15 jours avant le début du cours, 100% du prix reste dû. En cas d'annulation de notre part, votre paiement sera bien sûr entièrement remboursé.

Responsabilités :

- Vous êtes responsables d'informer l'éducatrice du cours, par écrit et en amont, en cas de changement concernant votre chien sur sa santé, les événements importants passés depuis le dernier rdv, sa relation avec les humains, les chiens, et les manipulations.
- Vous êtes responsables en tout temps de votre chien ainsi que de la sécurité de tous.
- Il est interdit de détacher ou lâcher le chien dans aucun cours, même en salle.
- Vous êtes garants du temps du cours (s'il dépasse vous serez facturé).
- Vous devez vous assurer d'avoir le bon matériel pour suivre un cours, le cas échéant l'éducatrice peut vous refuser.
- En cas de retard ou d'absences non informées, l'éducatrice peut vous refuser.
- Vous êtes responsables de vous renseigner sur le cours : lieu du cours, matériel nécessaire, systèmes d'abonnement, météo et équipement adapté, etc.
- En cas de doutes, questions, informations peu claires ou contradictoires, vous êtes responsables de demander les renseignements par email à cours@eduzen.ch