

Conditions générales de vente

Achat :

Dès que vous avez validé l'offre pour le bilan (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.

Paieement :

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 (selon les parcours) et d'abonnement aux cours collectifs.

Les abonnements des cours collectifs sont composés de 13 cours collectifs sur 13 semaines consécutives ce qui constitue un "trimestre". Le 3ème trimestre de l'année se compose de 15 cours collectifs et le prix est donc adapté (sauf pour le parcours ZEN).

Les cours privés inclus dans les parcours (appelés "cours de suivi") sont à réserver au courant du trimestre, sinon ils seront perdus.

Délai de résiliation pour un parcours trimestriel (abonnement) : l'abonnement se renouvelle automatiquement de façon trimestrielle afin de conserver votre place. Vous pouvez l'arrêter pour le trimestre suivant jusqu'à la veille du cours de la 9ème semaine (dates disponibles sur le site). La résiliation se fait alors par mail à l'adresse admin@eduzen.ch. Sans nouvelle de votre part, l'abonnement est tacitement renouvelé et

vosre place est gardée pour le trimestre suivant. Il en est de même entre le trimestre 3 et le trimestre 1 de l'année scolaire suivante.

Délai de rétractation pour un parcours (abonnement): une fois votre inscription à un parcours validée (faisant foi le mail de confirmation d'inscription), vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 48 heures.

Changement de parcours en milieu d'abonnement ("Switch") : Nos parcours sont pensés pour être réalisés sur un trimestre et il n'est pas possible d'arrêter un parcours en milieu de trimestre. Cependant, si nous estimons qu'un parcours n'est pas adapté à vous et votre chien, nous ferons notre possible pour transférer l'abonnement en cours sur un autre parcours plus adéquat, dans la réserve des places disponibles. Le tarif du nouveau parcours sera alors ajusté en fonction du nombre de cours restants et du montant déjà réglé. Si nous ne parvenons pas à transférer l'abonnement par manque de disponibilités dans un délai de 30 jours, un avoir sera créé à la hauteur de la valeur des cours restants. Cet avoir devra être utilisé sous 90 jours pour des drop-in ou des cours privés selon vos besoins et notre évaluation.

Si nous évaluons qu'un cours collectif ou privé n'est pas approprié pour votre situation, nous nous réservons le droit de raccourcir la durée du cours ou de vous demander de quitter le cours immédiatement afin de respecter l'émotionnel et les besoins de chacun. L'adéquation du parcours avec votre profil pourra être rediscuté par la suite.

À tout moment, nous nous réservons le droit de vous demander de suivre un ou plusieurs cours privés à la place ou en parallèle du parcours si nous estimons que cela est nécessaire pour la bonne évolution de votre binôme.

Gestion de la liste d'attente :

Si vous figurez sur la liste d'attente pour un parcours, vous serez contactés par e-mail dès qu'une place se libérera pour vous et votre chien. Nous vous demandons donc de rester attentifs à vos e-mails et de vérifier régulièrement y compris dans vos spams, et de rester disponibles autant que possible pour pouvoir commencer les cours dès qu'une place est disponible pour vous. Nous accordons un délai de réponse de 5 jours suite à notre première proposition. Sans réponse de votre part, vous serez relancés une unique fois par mail, SMS ou appel, et nous vous accordons un dernier délai de 48H pour accepter ou refuser la place. Sans nouvelle de votre part, la place sera attribuée à quelqu'un d'autre. Après 2 refus, la place sur liste d'attente sera perdue.

Politique pour les absences :

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

Si le cours est annulé par Eduzen (pour cause de météo, maladie ou autre) ou que vous êtes absent pour cause de maladie* : la valeur calculée des cours manqués sera transformée en avoir qui sera automatiquement déduit de la facture du prochain cours en présentiel (prochain renouvellement trimestriel de l'abonnement, drop-in, cours privé, doggy day, etc.). Le prochain cours doit survenir dans un délai de 90 jours après le cours manqué sinon le montant de l'avoir sera perdu. Uniquement sur demande de votre part et jusqu'à 7 jours après le cours annulé, si aucune entente possible, le montant de l'avoir peut être directement créé pour les cours en ligne, avec un délai de validité de 365 jours.

*Maladie : en cas d'accident ou de maladie (concerne vous ou votre chien) de plus de 14 jours minimum, avec certificat d'arrêt délivré par le médecin ou le vétérinaire, la valeur totale calculée des cours manqués pourra être récupérée sous forme d'avoir qui sera automatiquement déduit de votre prochaine facture de cours en présentiel. Le certificat doit être fourni au plus tard 3 jours après le 1er cours manqué, par email à l'adresse admin@gmail.com. Les urgences de dernière minute ne sont pas couvertes.

Vacances : les cours collectifs et individuels sont maintenus pendant les vacances scolaires (hors période de Noël, week-end de l'Ascension, week-end de Pâques, et fermeture estivale au mois d'août). Ainsi, un cours manqué pour motif de vacances ne pourra être récupéré.

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).

Annulation bilan et cours individuels :

L'annulation des bilans et cours individuels se fait uniquement par le lien reçu dans la confirmation du RDV via le calendrier "calendly" (lien d'annulation reçu par email). En cas de problème avec Calendly, elle peut se faire par EMAIL, à l'adresse suivante cours@eduzen.ch, dans les délais impartis.

Délai d'annulation ou de report pour un cours privé : 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.

Délai d'annulation ou de report pour un bilan : le bilan peut être annulé ou reporté sans frais dans un délai d'1 semaine avant le début du cours **via le lien Calendly** reçu dans le mail de confirmation. Le remboursement du bilan sera effectué à 90% du montant payé car il y a des frais d'administration de 10%. En cas d'annulation ou de report moins d'une semaine avant le début du cours, 50% du montant restera dû, à cela s'ajoutent les frais d'administration de 10%.

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 entièrement remboursé.

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. En cas de retard ou d'absences non informées, l'éducatrice peut vous refuser.
- 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. Seules les propriétaires du chien (personnes majeures) peuvent tenir la laisse.
- Aucun chien qui n'a pas fait de bilan avec Eduzen ne peut être accepté lors des cours ni individuels ni collectifs.
- Nous attendons un taux de présence de 80%, soit 10 cours sur 13. En dessous de cela, nous nous réservons le droit d'attribuer la place à quelqu'un d'autre, et de vous réorienter vers des cours privés.
- Nous utilisons Whatsapp comme moyen de communication donc en rejoignant un parcours collectif, les élèves acceptent d'installer l'application sur leur téléphone le temps des cours, de faire partie d'un groupe Whatsapp et de vérifier les messages.
- Vous êtes responsable de vous renseigner sur le cours : lieu du cours, matériel nécessaire, systèmes d'abonnement, météo et équipement adapté, etc.
- Vous êtes responsable 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 responsable en tout temps de votre chien ainsi que de la sécurité de tous.
- Il est interdit de détacher ou lâcher la laisse du chien, même en salle.
- Vous êtes garant du temps du cours lors des cours privés (si le temps dépasse le temps annoncé vous serez facturé).
- En cas de doutes, questions, informations peu claires ou contradictoires, vous êtes responsables de demander les renseignements par email à cours@eduzen.ch
- Vous devez avoir une RC (responsabilité civile) valide avec une spécificité pour votre chien, afin de couvrir les frais en cas de dégâts causés par votre chien.