

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Hund Dog – Programa de Acompanhamento Comportamental

1. Objeto

As presentes Condições Gerais regulam a prestação dos serviços de consultoria comportamental, educação e treino canino prestados pela Hund Dog.

Ao contratar qualquer serviço, o tutor declara que leu, compreendeu e aceita integralmente as presentes condições.

2. Filosofia de trabalho

A Hund Dog acredita que o sucesso do treino depende da colaboração entre treinador, tutor e cão.

O treinador ensina, orienta e acompanha todo o processo. No entanto, é o tutor quem convive diariamente com o cão e quem deverá aplicar, de forma consistente, as orientações recebidas.

O treino não acontece apenas durante as sessões. As sessões servem para ensinar a família. A verdadeira aprendizagem acontece diariamente, através da prática e da repetição dos exercícios.

3. Consultoria Comportamental

A consultoria constitui a primeira etapa do acompanhamento.

Durante esta sessão será efetuada uma avaliação comportamental do cão, analisado o seu histórico, rotina e ambiente familiar, identificadas as possíveis causas dos comportamentos observados e apresentadas as primeiras recomendações.

No final da consultoria poderá ser recomendado um Programa de Acompanhamento Comportamental.

A adesão ao programa é totalmente facultativa.

A consultoria é considerada um serviço autónomo e considera-se integralmente prestada após a sua realização, não sendo reembolsável, salvo disposição legal em contrário.

4. Programa de Acompanhamento Comportamental

O Programa de Acompanhamento Comportamental (também designado informalmente por “pacote de aulas”) consiste num acompanhamento personalizado destinado a ensinar o tutor a comunicar corretamente com o seu cão e a modificar os comportamentos identificados durante a consultoria.

O valor do programa não corresponde apenas às sessões presenciais.

Inclui igualmente:

- planeamento personalizado;
- preparação técnica das sessões;
- reserva de horários na agenda;
- acompanhamento individual;
- esclarecimento de dúvidas;
- adaptação do plano de treino;
- experiência técnica do treinador.

Ao contratar o programa, o tutor reconhece que está a adquirir um serviço de acompanhamento contínuo e não apenas um número de sessões.

5. Metodologia

A metodologia utilizada será determinada pela Hund Dog de acordo com a avaliação técnica de cada caso.

A escolha dos exercícios, equipamentos, ferramentas de treino, brinquedos, reforçadores, materiais de enriquecimento ambiental e restantes recursos compete ao treinador.

Sempre que possível, as preferências do tutor serão consideradas.

Contudo, caso a Hund Dog considere determinado equipamento ou metodologia essencial para a segurança, bem-estar do cão ou eficácia do treino, essa recomendação deverá ser respeitada.

Caso o tutor opte por não seguir as orientações técnicas ou utilize métodos, equipamentos ou técnicas recomendadas por terceiros sem validação da Hund Dog, essa decisão será da sua exclusiva responsabilidade, podendo comprometer os resultados do acompanhamento.

6. Natureza do treino

O tutor reconhece que o treino comportamental constitui um processo de aprendizagem tanto para o cão como para a família.

Tal como qualquer aprendizagem, é normal existirem dificuldades, erros, necessidade de repetição e momentos de frustração durante as primeiras sessões.

Embora seja frequente observar melhorias desde o início do acompanhamento, a alteração consistente de comportamentos exige tempo, prática e dedicação.

Por esse motivo, a Hund Dog não garante resultados imediatos nem a resolução completa de qualquer comportamento após uma ou duas sessões.

O sucesso do programa depende, sobretudo, da aplicação diária das orientações fornecidas pelo treinador.

Comunicação, Responsabilidades e Segurança

7. Comunicação e esclarecimento de dúvidas

A Hund Dog compromete-se a explicar de forma clara todos os exercícios, técnicas e orientações transmitidas durante o acompanhamento.

O tutor tem o direito de colocar todas as questões que considere necessárias antes, durante e após as sessões, sempre que tenha dúvidas relativamente à correta execução dos exercícios.

Caso alguma orientação não fique suficientemente clara, o tutor compromete-se a solicitar esclarecimentos antes de a colocar em prática.

Sempre que necessário, a Hund Dog poderá repetir demonstrações, fornecer novos exemplos, gravar pequenos vídeos explicativos ou recorrer a outros meios que facilitem a aprendizagem.

A Hund Dog incentiva expressamente o tutor a esclarecer todas as dúvidas, entendendo que uma comunicação clara é fundamental para o sucesso do acompanhamento.

8. Registo das sessões

O tutor poderá gravar fotografias ou vídeos dos exercícios demonstrados durante as sessões para utilização exclusivamente pessoal e como apoio ao processo de aprendizagem.

A gravação não poderá interferir com o normal funcionamento da sessão nem ser utilizada para fins comerciais sem autorização da Hund Dog.

9. Boa-fé e colaboração

O acompanhamento baseia-se numa relação de confiança, respeito e colaboração entre a Hund Dog e o tutor.

Ambas as partes comprometem-se a atuar com transparência, boa-fé e respeito mútuo durante toda a prestação dos serviços.

Caso surjam dificuldades durante o processo, estas deverão ser comunicadas o mais rapidamente possível, permitindo que sejam encontradas soluções adequadas antes de qualquer conclusão sobre a eficácia do acompanhamento.

10. Responsabilidades do tutor

Compete ao tutor:

- aplicar diariamente as orientações recebidas;
- praticar os exercícios entre sessões;
- manter uma rotina consistente;
- comunicar alterações relevantes na saúde ou comportamento do cão;
- informar doenças, alergias, restrições alimentares ou recomendações veterinárias;
- utilizar corretamente os equipamentos recomendados;
- comunicar qualquer dificuldade antes de alterar ou abandonar os exercícios.

O tutor reconhece que a falta de prática, a aplicação incorreta dos exercícios, a inconsistência da família ou o incumprimento das orientações poderão comprometer significativamente os resultados.

11. Participação da família

Sempre que o cão conviva regularmente com outras pessoas, recomenda-se que todos os elementos da família procurem seguir as orientações transmitidas pela Hund Dog.

A existência de regras diferentes entre os membros da família poderá dificultar ou atrasar o processo de aprendizagem do cão.

12. Comunicação de acontecimentos relevantes

O tutor compromete-se a informar a Hund Dog sobre qualquer acontecimento que possa influenciar o acompanhamento, incluindo, entre outros:

- acidentes;
- agressões;
- fugas;
- alterações de medicação;

- consultas veterinárias;
- cirurgias;
- mudanças de rotina;
- entrada de novos animais ou pessoas no agregado familiar.

Estas informações são essenciais para a correta adaptação do plano de treino.

13. Segurança durante as sessões

A segurança das pessoas, dos animais e dos bens constitui prioridade absoluta durante todo o acompanhamento.

O tutor continua a ser o responsável legal pelo seu cão durante as sessões, salvo nos momentos em que a Hund Dog assuma expressamente a condução direta do animal para demonstração de determinado exercício.

Sempre que o treinador considere existir risco para qualquer pessoa, animal ou bem, poderá interromper imediatamente o exercício, alterar a metodologia, recomendar equipamentos de segurança adicionais ou terminar a sessão caso entenda que não existem condições para a sua continuação.

O tutor compromete-se a cumprir todas as instruções de segurança transmitidas pela Hund Dog durante o acompanhamento.

Resultados, Cancelamentos e Disposições Finais

14. Utilização de alimentos, brinquedos e materiais de treino

Durante o acompanhamento poderão ser utilizados alimentos, brinquedos, mastigáveis naturais, tapetes de farejar, brinquedos de enriquecimento ambiental ou outros materiais considerados tecnicamente adequados pela Hund Dog.

Compete ao tutor informar previamente qualquer alergia, intolerância, restrição alimentar, problema de saúde ou recomendação veterinária que possa impedir a utilização de determinado produto.

Na ausência dessa informação, a Hund Dog presumirá que não existem contraindicações conhecidas.

15. Resultados

A Hund Dog compromete-se a prestar os seus serviços com profissionalismo, diligência e de acordo com as boas práticas da educação e comportamento canino.

Contudo, o tutor reconhece que o comportamento de um cão depende de inúmeros fatores, incluindo genética, idade, estado de saúde, experiências anteriores, ambiente, rotina, consistência da família e aplicação das orientações recebidas.

Por esse motivo, não é possível garantir resultados específicos nem estabelecer um prazo exato para a resolução de qualquer comportamento.

A ausência de resultados imediatos não significa, por si só, que o serviço tenha sido prestado de forma inadequada.

16. Reagendamentos e faltas

As sessões poderão ser reagendadas mediante aviso com, pelo menos, 24 horas de antecedência.

Sempre que possível, será proposta uma nova data compatível com a disponibilidade de ambas as partes.

Cancelamentos comunicados com menos de 24 horas poderão ser considerados como sessão realizada, salvo motivo de força maior aceite pela Hund Dog.

Os atrasos do tutor poderão reduzir o tempo disponível da sessão, sem prolongamento do horário inicialmente reservado.

17. Cancelamento do Programa de Acompanhamento

O tutor poderá desistir do Programa de Acompanhamento Comportamental a qualquer momento.

Caso a desistência ocorra antes da realização da primeira sessão prática, a Hund Dog procederá ao reembolso do valor pago, deduzindo 20% do valor total do programa.

Esta retenção destina-se a compensar os custos administrativos, o planejamento individualizado do caso, a reserva de horários na agenda e a indisponibilização dessas vagas para outros clientes.

Após o início do Programa de Acompanhamento, os valores pagos não são reembolsáveis, salvo obrigação legal em contrário ou quando a impossibilidade de continuação seja exclusivamente imputável à Hund Dog.

O tutor declara compreender que a aquisição do Programa de Acompanhamento foi uma escolha livre, existindo igualmente a possibilidade de contratação de sessões avulsas.

18. Consultoria comportamental

A consultoria comportamental constitui um serviço autónomo.

Após a sua realização considera-se integralmente prestada, não sendo reembolsável, salvo disposição legal em contrário.

19. Interrupção do acompanhamento pela Hund Dog

A Hund Dog poderá suspender ou terminar o acompanhamento sempre que o tutor:

- coloque em risco pessoas, animais ou bens;
- adote comportamentos ofensivos, ameaçadores ou desrespeitosos;
- omita informações relevantes que comprometam a segurança ou o plano de treino;
- recuse, de forma reiterada, cumprir orientações consideradas essenciais para o caso;
- utilize métodos incompatíveis com o bem-estar animal, apesar dos esclarecimentos prestados;
- torne inviável a continuidade da relação profissional.

Sempre que possível, a decisão será previamente comunicada e fundamentada.

20. Limitação de responsabilidade

A Hund Dog não poderá ser responsabilizada por consequências resultantes de:

- incumprimento das orientações fornecidas;
- execução incorreta dos exercícios;
- falta de prática entre sessões;
- utilização de equipamentos ou métodos não recomendados;
- recomendações de terceiros;
- omissão de informações relevantes pelo tutor;
- alterações significativas da rotina do cão não comunicadas;
- problemas de saúde pré-existentes ou desconhecidos.

O tutor permanece responsável pela guarda e controlo do cão durante todo o acompanhamento, salvo quando a Hund Dog assuma expressamente a condução direta do animal para demonstração de um exercício.

21. Bem-estar animal

Todas as metodologias utilizadas pela Hund Dog têm como objetivo promover o bem-estar físico e emocional do cão.

Caso o treinador considere que determinado exercício poderá colocar em risco a segurança ou o bem-estar do animal, poderá alterá-lo, adaptá-lo ou interrompê-lo.

22. Comunicação

As comunicações entre a Hund Dog e o tutor poderão ser realizadas presencialmente ou através de WhatsApp, telefone, correio eletrónico ou outros meios acordados entre as partes.

As orientações transmitidas através destes meios integram o acompanhamento prestado.

23. Proteção de dados

Os dados pessoais fornecidos pelo tutor serão utilizados exclusivamente para efeitos de prestação dos serviços contratados, cumprimento de obrigações legais e comunicação relacionada com o acompanhamento, sendo tratados de acordo com a legislação aplicável em matéria de proteção de dados.

24. Utilização de Imagem e Registos Audiovisuais

Durante a prestação dos serviços, a Hund Dog poderá realizar fotografias, gravações de vídeo ou outros registos audiovisuais do cão e das sessões de treino para fins técnicos, educativos, formativos e de divulgação da sua atividade profissional.

Estes registos poderão ser utilizados no website, redes sociais, materiais publicitários, apresentações, ações de formação e outros meios de comunicação da Hund Dog.

Sempre que possível, a Hund Dog procurará centrar os registos no cão e na demonstração dos exercícios, evitando a divulgação de dados pessoais ou da imagem do tutor sem o seu consentimento.

Caso o tutor não autorize a utilização da imagem do cão ou da sua própria imagem para os fins anteriormente descritos, deverá comunicar essa decisão à Hund Dog antes do início da prestação dos serviços, comprometendo-se a Hund Dog a respeitar essa decisão para futuras utilizações.

A realização de fotografias ou gravações durante as sessões destina-se igualmente a documentar a evolução do acompanhamento, facilitar a demonstração de exercícios e contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados.

25. Aceitação das Condições Gerais

As presentes Condições Gerais são disponibilizadas ao tutor antes do início da prestação dos serviços.

Ao confirmar a marcação da consultoria, efetuar qualquer pagamento ou iniciar o Programa de Acompanhamento Comportamental, o tutor declara que teve oportunidade de ler este documento, colocar todas as questões que considerasse necessárias e obter os esclarecimentos pretendidos.

A confirmação da marcação, o pagamento ou a utilização dos serviços da Hund Dog constituem aceitação integral das presentes Condições Gerais, independentemente da existência de assinatura manuscrita ou digital.

26. Lei aplicável e resolução de conflitos

As presentes Condições Gerais regem-se pela legislação portuguesa.

As partes comprometem-se a procurar resolver qualquer divergência através do diálogo e da boa-fé antes de recorrer aos meios judiciais legalmente previstos.

Hund Dog – Educação e Comportamento Canino

“Treinamos pessoas para compreenderem melhor os seus cães.”