

1. Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) définissent les modalités selon lesquelles le professionnel propose des prestations d'accompagnement en éducation et comportement canin, comprenant notamment :

- bilans comportementaux
- séances d'éducation canine individuelles
- activités éducatives collectives

Toute prestation réalisée implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le client.

2. Définitions

Dans les présentes CGV :

- le professionnel désigne la personne physique ou morale réalisant les prestations d'éducation et de comportement canin.
- le client désigne toute personne sollicitant ou réservant une prestation.
- prestation désigne toute séance, bilan ou activité éducative proposée dans le cadre de l'accompagnement.

3. Formation du contrat

Les prestations peuvent être réservées :

- par téléphone
- par écrit
- via le site www.arcanis.studio
- via l'agenda en ligne mis à disposition

La réservation devient ferme après :

- signature du devis
- règlement du montant demandé

Le devis signé vaut contrat et implique l'acceptation des présentes CGV.

Le professionnel se réserve le droit de refuser ou de reporter une prestation si les conditions de sécurité, de légalité ou de bien-être animal ne sont pas réunies.

4. Hiérarchie des documents contractuels

En cas de contradiction entre les présentes CGV et le devis signé, les dispositions du devis prévalent.

5. Secteur d'intervention

Les prestations sont réalisées principalement à Toulouse.

Les clients situés hors secteur devront se déplacer vers un lieu défini à l'avance par le professionnel.

6. Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs sont exprimés en euros.

TVA non applicable – article 293 B du code général des impôts.

Les prestations peuvent être proposées :

- à l'unité
- sous forme de forfait

Les forfaits sont réglés en totalité au début du suivi, sauf accord contraire.

La réservation d'un bilan comportemental nécessite un prépaiement de 30 €. Sans règlement dans un délai de 72 heures avant le créneau sélectionné, la réservation est annulée.

Toute séance non annulée au moins 24 heures à l'avance est considérée comme due, sauf cas de force majeure.

Tout retard du client réduit d'autant la durée de la séance.

7. Tarifs préférentiels

Le professionnel peut proposer deux types de tarifs préférentiels.

Tarif réduit :

Le tarif réduit est accessible sur demande écrite du client accompagnée d'un justificatif.

Il peut notamment concerner :

- étudiants
- chercheurs d'emploi
- personnes à faibles revenus
- personnes en situation de handicap

Une fois validé, ce tarif reste applicable en cas de remboursement partiel.

Tarif dégressif :

Le tarif dégressif s'applique automatiquement lorsqu'un forfait de plusieurs séances est acheté.

Il constitue une contrepartie à l'engagement du client de réaliser l'intégralité du suivi.

En cas d'interruption anticipée du suivi, le tarif dégressif est annulé et les séances réalisées sont recalculées au tarif unitaire applicable (tarif plein ou tarif réduit si validé).

Exemple : pour un forfait de 8 séances dont 5 ont été réalisées, les 5 séances sont recalculées au tarif unitaire sans tarif dégressif. Le remboursement éventuel porte uniquement sur les séances restantes.

Les prestations déjà réalisées ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

8. Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du code de la consommation, le client particulier dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation lorsqu'il s'agit d'un contrat conclu à distance ou hors établissement.

Toutefois, conformément à l'article L221-25 du code de la consommation, le client peut demander expressément que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration de ce délai.

Dans ce cas, le client reconnaît que :

- si la prestation est entièrement exécutée avant la fin du délai de rétractation, son droit de rétractation est perdu ;
- si la prestation a commencé mais n'est pas totalement exécutée au moment où le client exerce son droit de rétractation, il reste redevable du montant correspondant aux prestations déjà réalisées, calculé au prorata du service fourni.

La réservation d'un rendez-vous dans un délai inférieur à quatorze (14) jours implique la demande expresse du client de commencer l'exécution de la prestation avant la fin du délai de rétractation.

9. Conditions d'admission des chiens

Le chien du client doit :

- être identifié
- disposer de vaccins à jour
- être en bonne santé
- ne pas présenter de comportement dangereux non signalé

Les chiens catégorisés sont acceptés uniquement si les obligations légales sont respectées.

10. Exactitude des informations

Le client s'engage à fournir des informations exactes concernant l'état de santé, le comportement et l'environnement du chien.

Toute omission ou information erronée susceptible d'influencer le déroulement des prestations relève de la responsabilité du client.

11. Déroulement des prestations

Les séances peuvent se dérouler :

- au domicile du client
- en extérieur
- à distance (visioconférence)

Le client demeure responsable de son chien pendant toute la prestation.

L'utilisation d'outils coercitifs (colliers étrangleurs, colliers électriques, pet-correctors, ou assimilés) est interdite.

12. Nature des prestations

Les prestations proposées relèvent d'une obligation de moyens.

Aucun résultat précis ne peut être garanti.

Les progrès du chien dépendent notamment :

- de l'implication du client
- de la régularité de la mise en application des recommandations
- des caractéristiques propres au chien

13. Progressivité du suivi éducatif

L'accompagnement éducatif repose sur un processus progressif.

Les résultats peuvent nécessiter plusieurs séances et une application régulière des recommandations.

L'efficacité d'un suivi ne peut être évaluée après une seule séance.

14. Coopération du client

La réussite du suivi repose sur la coopération active du client.

Le client s'engage à appliquer les recommandations éducatives et à participer de bonne foi au travail proposé.

15. Sécurité et responsabilité

Le client demeure le gardien légal de son animal au sens de l'article 1243 du code civil.

Le client reconnaît que le travail éducatif avec un chien comporte des risques inhérents (morsures, griffures, réactions imprévisibles).

Le client s'engage à signaler tout comportement à risque.

Le professionnel peut interrompre immédiatement tout exercice si les conditions de sécurité ne sont pas réunies.

16. Facteurs extérieurs

Certaines séances peuvent se dérouler dans des espaces publics.

Des éléments extérieurs imprévisibles (passants, chiens, véhicules, etc.) peuvent influencer le comportement du chien.

Le professionnel ne saurait être tenu responsable des incidents résultant de ces facteurs extérieurs.

17. Échanges hors séance

Dans le cadre du suivi éducatif, les échanges entre le professionnel et le client ont lieu principalement pendant les séances et par courrier électronique. Les demandes adressées par e-mail font l'objet d'une réponse dans un délai raisonnable.

Tout autre canal de communication éventuellement proposé par le professionnel (messagerie instantanée, téléphone, groupes de discussion ou tout moyen équivalent) est fourni à titre gratuit et facultatif. Ces moyens ne constituent pas une obligation contractuelle et peuvent être limités, suspendus ou supprimés à tout moment par le professionnel.

18. Traçabilité pédagogique

Le professionnel peut transmettre des bilans comportementaux, des comptes rendus de séance ou des recommandations écrites.

Ces documents constituent une trace pédagogique du travail réalisé et peuvent être utilisés comme éléments de preuve.

19. Limitation du périmètre de mission

Les prestations proposées relèvent de l'éducation et de l'accompagnement comportemental.

Elles ne constituent ni un acte vétérinaire ni un diagnostic médical.

20. Résiliation du suivi

Chaque partie peut mettre fin au suivi éducatif.

Le professionnel peut interrompre le suivi notamment en cas de :

- non-respect des recommandations
- conditions de sécurité insuffisantes
- comportement agressif ou abusif du client
- impossibilité de poursuivre l'accompagnement

Les prestations déjà réalisées restent dues.

21. Propriété intellectuelle

Les supports pédagogiques remis au client demeurent la propriété exclusive du professionnel.

Toute reproduction sans autorisation est interdite.

22. Données personnelles

Les données personnelles sont utilisées uniquement pour la gestion des prestations.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression conformément au RGPD.

23. Force majeure

En cas d'événement imprévisible indépendant de la volonté des parties, les prestations pourront être reportées.

24. Médiation de la consommation

Conformément aux articles L612-1 et suivants du code de la consommation, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de litige non résolu à l'amiable avec le professionnel.

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice

14 rue Saint Jean – 75017 Paris
www.cm2c.net

25. Droit applicable

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

26. Nullité partielle

Si une clause des présentes CGV devait être déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions resteraient pleinement applicables.