

ARCANIS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

VERSION EN VIGUEUR AU 23 JUILLET 2026

1. IDENTIFICATION DU PROFESSIONNEL

Les présentes conditions générales de vente sont proposées par :

ARCANIS STUDIO – Victor, Camille Proust, entrepreneur individuel

SIREN : 843 184 615

Adresse professionnelle : 9 avenue François Collignon, Résidence Aramon BP13, 31200 Toulouse

Adresse électronique : camilleproust@arcanis.studio

Téléphone : 06 09 37 89 79

Site internet : arcanis.studio

Ci-après désigné « le professionnel ».

TVA non applicable conformément à l'article 293 B du Code général des impôts.

2. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente, ci-après les « CGV », définissent les droits et obligations du professionnel et du client dans le cadre des prestations d'éducation canine et d'accompagnement comportemental proposées notamment sous les formes suivantes :

- bilans comportementaux
- séances individuelles d'éducation canine
- forfaits de suivi éducatif
- balades éducatives et autres activités collectives encadrées
- prestations réalisées à domicile, en extérieur ou à distance
- supports, synthèses et recommandations pédagogiques associés

Le client désigne toute personne majeure concluant un contrat avec le professionnel.

Le chien désigne l'animal concerné par la prestation, qu'il appartienne au client ou qu'il soit placé sous sa responsabilité.

Les caractéristiques essentielles de chaque prestation, son prix, sa durée, son lieu, ses modalités d'exécution et les éventuels documents compris sont précisés sur le site, dans la confirmation de réservation ou sur le devis accepté.

Les présentes CGV s'appliquent aux clients particuliers agissant en qualité de consommateurs. Toute prestation commandée pour les besoins d'une activité professionnelle peut faire l'objet de conditions particulières.

Les promenades libres organisées spontanément entre les membres de la communauté ARCANIS ne constituent pas des prestations professionnelles encadrées par le professionnel. Elles sont exclues des présentes CGV et peuvent relever d'une charte communautaire distincte.

3. FORMATION DU CONTRAT ET ACCEPTATION DES CGV

Avant la conclusion du contrat, le client reçoit ou peut consulter les informations relatives :

- à l'identité et aux coordonnées du professionnel
- aux caractéristiques essentielles de la prestation
- au prix et aux modalités de paiement
- à la durée et aux modalités d'exécution
- aux conditions d'annulation, de résiliation et de remboursement
- au droit de rétractation lorsqu'il est applicable
- à la durée de validité des forfaits
- au dispositif de médiation de la consommation

Les prestations peuvent être sollicitées :

- depuis le site ou l’agenda de réservation en ligne
- par courrier électronique
- par messagerie instantanée
- par téléphone
- par tout autre moyen proposé par le professionnel

La sélection d’un créneau constitue une demande de réservation. Elle ne devient définitive qu’après accomplissement des formalités indiquées au client, pouvant comprendre :

- l’acceptation des présentes CGV
- l’acceptation ou la signature du devis
- le règlement du prix ou de l’acompte demandé
- la confirmation écrite du professionnel

Les CGV sont transmises ou mises à disposition sur un support permettant au client de les conserver.

Une simple demande de renseignement, une prise de contact ou la sélection provisoire d’un créneau ne vaut pas conclusion du contrat.

Lorsqu’un forfait de suivi éducatif est proposé à l’issue d’un bilan, le client reste libre de l’accepter ou de le refuser. Le forfait fait l’objet d’un devis ou d’un contrat distinct.

Le professionnel peut refuser ou différer une prestation pour un motif objectif, notamment en cas :

- d’indisponibilité
- de défaut de paiement
- d’informations insuffisantes
- d’incompatibilité avec son champ de compétence
- de risque insuffisamment maîtrisable pour une personne ou un animal
- de conditions contraires à la législation ou au bien-être du chien

Le contrat est constitué, par ordre de priorité :

1. des conditions particulières figurant sur le devis ou la confirmation de réservation
2. du devis accepté
3. des présentes CGV
4. de la description de la prestation publiée au moment de la réservation

4. LIEU ET SECTEUR D’INTERVENTION

Le professionnel intervient principalement à Toulouse et dans ses quartiers.

Les déplacements à domicile sont acceptés selon le secteur géographique, les contraintes de déplacement et les disponibilités du professionnel.

Lorsque le domicile du client se situe hors du secteur habituel :

- le bilan peut être proposé en visioconférence
- les séances peuvent être organisées dans un parc ou un lieu public situé à Toulouse
- une intervention exceptionnelle à domicile peut être étudiée sous conditions
- le client peut être invité à se déplacer vers un lieu convenu à l’avance

Le lieu de chaque prestation est précisé dans la confirmation de réservation ou déterminé d’un commun accord.

Le professionnel peut proposer un changement de lieu lorsque celui initialement prévu devient inadapté en raison de la sécurité, de la météo, de l’affluence, de l’état du chien ou des objectifs pédagogiques.

5. PRIX ET TARIFS PRÉFÉRENTIELS

Les prix sont exprimés en euros.

Le prix applicable est celui indiqué au client avant la conclusion du contrat et figurant, le cas échéant, sur le devis accepté.

Le professionnel peut modifier ses tarifs pour l'avenir. Les modifications ne s'appliquent pas aux contrats déjà conclus.

Toute prestation supplémentaire non comprise dans le contrat initial nécessite l'accord préalable du client.

5.1. TARIF RÉDUIT

Un tarif réduit peut être accordé avant la conclusion du contrat, notamment aux personnes :

- étudiantes
- en recherche d'emploi
- disposant de faibles revenus
- en situation de handicap

La demande doit être accompagnée d'un justificatif pertinent et en cours de validité. Les informations sans rapport avec l'éligibilité peuvent être masquées.

Le justificatif est uniquement consulté afin de vérifier l'éligibilité. Il n'est pas conservé au-delà de cette vérification, sauf obligation particulière ou accord du client.

Le tarif réduit ne peut pas être appliqué rétroactivement.

Une fois accordé pour un contrat, il reste la base tarifaire applicable à celui-ci, y compris lors du calcul d'un éventuel remboursement.

5.2. TARIF DÉGRESSIF

Un tarif dégressif peut être appliqué lorsqu'un forfait comprend plusieurs séances.

La réduction constitue la contrepartie de l'engagement initial portant sur un nombre déterminé de séances.

En cas de résiliation anticipée sans motif légitime et impérieux, les séances consommées sont recalculées conformément à l'article 12.

5.3. PARRAINAGE ET AVANTAGES COMMERCIAUX

Les avantages de parrainage, remises et offres promotionnelles sont soumis aux conditions communiquées au moment de leur attribution.

Sauf indication contraire, ces avantages :

- ne sont pas rétroactifs
- ne sont pas convertibles en argent
- ne sont ni cessibles ni remboursables
- ne peuvent entraîner un remboursement supérieur aux sommes réellement versées

Une remise ou un crédit commercial ne constitue pas une somme payée par le client et n'est pas remboursable en espèces.

6. MODALITÉS DE PAIEMENT

Les modalités et échéances de paiement figurent sur le devis, la facture, la demande de règlement ou la confirmation de réservation

Les sommes versées avant l'exécution sont expressément qualifiées d'acomptes, sauf lorsqu'elles correspondent au règlement intégral de la prestation ou sont expressément qualifiées d'arrhes.

Le versement d'un acompte engage les parties, sous réserve du droit légal de rétractation lorsqu'il est applicable.

Le bilan comportemental est payable avant le rendez-vous. Sauf délai différent indiqué au client, le règlement doit être reçu au plus tard soixante-douze heures avant le créneau prévu.

Lorsque la réservation intervient moins de soixante-douze heures avant le rendez-vous, le règlement est exigible immédiatement.

À défaut de paiement dans le délai annoncé, le professionnel peut libérer le créneau après en avoir informé le client.

Les forfaits de suivi éducatif sont payables intégralement au commencement du suivi, sauf échéancier ou accord écrit contraire.

En cas d'échéance impayée, le professionnel peut suspendre les prestations après avoir demandé au client de régulariser la situation dans un délai raisonnable.

Lorsqu'un contrat est conclu hors établissement, notamment au domicile du client, aucun paiement ou aucune contrepartie ne peut être encaissé avant l'expiration du délai légal de sept jours, sauf exception prévue par la loi.

Une facture est remise au client dans les conditions réglementaires applicables.

7. DROIT DE RÉTRACTATION

7.1. DÉLAI DE RÉTRACTATION

Lorsqu'un contrat est conclu à distance ou hors établissement, le client consommateur dispose d'un délai de quatorze jours à compter de sa conclusion pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Le client peut exercer ce droit :

- au moyen du formulaire figurant en annexe
- par toute déclaration écrite dénuée d'ambiguïté
- au moyen de la fonctionnalité de rétractation en ligne lorsqu'elle est légalement requise

Lorsque le contrat est conclu au moyen d'une interface en ligne, l'existence et l'emplacement de la fonctionnalité de rétractation sont indiqués au client.

7.2. COMMENCEMENT AVANT LA FIN DU DÉLAI

Lorsque le client souhaite que la prestation commence avant l'expiration du délai de quatorze jours, le professionnel recueille sa demande expresse.

La réservation d'un rendez-vous devant intervenir dans ce délai ne constitue pas, à elle seule, une demande expresse suffisante.

La demande peut être formulée ainsi :

Je demande expressément que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration du délai légal de rétractation. Je reconnais qu'après l'exécution complète du contrat, je ne disposerai plus de mon droit de rétractation

7.3. CONSÉQUENCES DE LA RÉTRACTATION

Lorsque le client se rétracte après avoir expressément demandé le commencement anticipé de la prestation, il reste redevable du montant proportionnel aux services effectivement fournis jusqu'à la réception de sa demande.

Aucune somme ne peut être réclamée au titre d'une exécution anticipée lorsque la demande expresse du client n'a pas été recueillie.

La réalisation d'une seule séance comprise dans un forfait ne constitue pas l'exécution complète de l'ensemble du forfait.

Le droit de rétractation n'est perdu avant son échéance que lorsque :

- le contrat a été entièrement exécuté
- son exécution a commencé avec l'accord préalable et exprès du client
- le client a reconnu la perte de son droit après l'exécution complète

En cas de rétractation valable, le professionnel rembourse les sommes dues dans un délai maximal de quatorze jours à compter de la réception de la demande.

Le remboursement est effectué au moyen du mode de paiement initial, sauf accord exprès du client pour un autre moyen sans frais.

8. COMPOSITION DES FORFAITS DE SUIVI ÉDUCATIF

Seuls les forfaits de suivi éducatif comprennent une composante continue d'accompagnement.

Le prix contractuel net de chaque forfait, après application des réductions éventuelles, est réparti comme suit :

- **90 % au titre des séances comprises dans le forfait**
- **10 % au titre de l'accompagnement continu pendant la durée du forfait**

Cette répartition apparaît sur le devis.

La composante continue peut notamment comprendre :

- le maintien et l'actualisation du dossier pédagogique
- la préparation et l'adaptation de la progression
- les échanges interséances prévus dans l'offre
- la lecture de questions, d'observations et de courtes vidéos
- la transmission d'ajustements pédagogiques
- la rédaction des comptes rendus prévus
- l'organisation du suivi et des rendez-vous
- le maintien d'une capacité raisonnable d'accompagnement pendant la durée du contrat

Cette composante ne constitue ni des frais d'inscription, ni des frais d'ouverture de dossier, ni une pénalité de résiliation.

Elle ne s'applique pas :

- au bilan comportemental
- aux séances réservées à l'unité
- aux activités collectives isolées
- aux prestations ne comportant pas d'accompagnement continu

Elle ne garantit ni une disponibilité permanente, ni une réponse immédiate, ni la réservation automatique de créneaux déterminés.

9. DURÉE, PROGRAMMATION ET EXPIRATION DES FORFAITS

Chaque forfait de suivi éducatif est conclu pour une durée déterminée de douze mois et ne fait l'objet d'aucune reconduction tacite.

Le devis indique :

- la date de prise d'effet
- la date d'expiration
- le nombre de séances comprises
- le prix contractuel net

- la part correspondant aux séances
- la part correspondant à l'accompagnement continu

La prise d'effet correspond à la date indiquée sur le devis et, au plus tôt, à la date de mise à disposition effective de l'accompagnement.

Lorsque cette date intervient avant la fin du délai de rétractation, le commencement anticipé doit avoir été expressément demandé par le client.

Le client est responsable de la programmation régulière de ses séances.

Le professionnel propose des possibilités raisonnables de rendez-vous en tenant compte notamment :

- de ses disponibilités
- des disponibilités communiquées par le client
- du lieu demandé
- de la nature du travail
- de l'état et des besoins du chien

Le forfait ne garantit pas l'accès à un jour, une heure ou une fréquence déterminés, sauf engagement écrit contraire.

Une demande formulée tardivement peut ne pas permettre de réaliser toutes les séances avant l'échéance. Le client est donc invité à anticiper leur programmation.

Lorsqu'un solde de séances subsiste, le professionnel adresse au moins un rappel écrit au cours des trois derniers mois du forfait.

L'absence de réception du rappel ne prolonge pas automatiquement le forfait lorsque la date d'expiration a été clairement communiquée au client.

9.1. SUSPENSION OU PROLONGATION

La durée du forfait peut être suspendue ou prolongée en cas :

- de contre-indication vétérinaire temporaire
- de maladie ou d'accident grave
- de situation personnelle rendant temporairement le suivi impossible
- de force majeure
- d'indisponibilité prolongée imputable au professionnel
- d'accord écrit entre les parties

Le client doit signaler la situation avant l'expiration du forfait et fournir, lorsque cela est nécessaire, un justificatif proportionné.

La prolongation correspond en principe à la durée réelle de l'empêchement.

9.2. EXPIRATION

À la date d'expiration, l'accompagnement continu prend fin et les séances non réalisées cessent d'être exigibles.

Elles ne donnent plus lieu à remboursement lorsque leur non-utilisation résulte de l'absence ou de l'insuffisance de programmation du client, à condition que :

- la date d'expiration ait été clairement communiquée
- le professionnel ait proposé des possibilités raisonnables de rendez-vous
- aucun motif légitime n'ait été signalé avant l'échéance
- le professionnel n'ait pas empêché la réalisation des séances

L'expiration ne peut pas être opposée au client lorsque la non-utilisation résulte principalement :

- d'un manque de disponibilités raisonnables du professionnel
- d'annulations répétées imputables au professionnel
- d'une suspension ou d'une prolongation convenue
- d'un motif légitime signalé avant l'échéance
- d'un cas de force majeure

Dans ces situations, une prolongation ou une autre solution proportionnée est proposée.

10. ANNULATION, REPORT, ABSENCE ET RETARD DU CLIENT

Toute demande d'annulation ou de report doit être adressée par écrit. La date et l'heure de réception du message sont prises en compte.

10.1. ANNULATION OU REPORT AU MOINS VINGT-QUATRE HEURES À L'AVANCE

Lorsque le client prévient au moins vingt-quatre heures avant le commencement prévu, la séance peut être reportée sans frais, sous réserve des disponibilités du professionnel.

Lorsque la prestation a été réservée à l'unité et qu'aucun report ne peut être convenu, le prix versé est remboursé.

Lorsqu'elle appartient à un forfait, l'annulation ne donne pas lieu à un remboursement immédiat. La séance reste disponible jusqu'à l'expiration ou à la résiliation du forfait.

10.2. ANNULATION TARDIVE

Toute séance annulée moins de vingt-quatre heures avant son commencement est considérée comme due, sauf cas de force majeure ou motif légitime suffisamment établi.

Lorsqu'elle appartient à un forfait, elle est décomptée comme une séance consommée.

Lorsqu'elle est réservée à l'unité, son prix reste exigible.

Peuvent notamment constituer un motif légitime selon les circonstances :

- une urgence médicale
- un accident
- une maladie soudaine
- une urgence ou contre-indication vétérinaire
- un événement familial grave
- un incident de transport imprévisible et insurmontable

Le professionnel peut demander un justificatif proportionné à la situation.

10.3. ABSENCE ET RETARD

L'absence du client sans avertissement est assimilée à une annulation tardive.

Tout retard du client réduit d'autant la durée disponible, sans diminution du prix.

Lorsque le retard rend la séance matériellement impossible ou compromet sa sécurité, le professionnel peut ne pas la commencer ou y mettre fin. Elle peut alors être considérée comme due.

Lorsque le retard est imputable au professionnel, la durée est prolongée, compensée ou reportée.

11. ANNULATION OU REPORT PAR LE PROFESSIONNEL

Le professionnel peut reporter ou annuler une prestation en cas :

- de maladie ou d'indisponibilité
- de conditions météorologiques dangereuses

- de températures incompatibles avec le bien-être des chiens
- d'indisponibilité du lieu prévu
- de problème de sécurité
- de force majeure
- de situation rendant la prestation inadaptée
- de nombre insuffisant de participants lorsque ce minimum a été annoncé pour une activité collective

Le client est informé dans les meilleurs délais.

Lorsque la prestation ne peut pas être réalisée, le client peut choisir entre :

- un report sans frais
- un avoir accepté expressément
- le remboursement des sommes correspondant à la prestation non réalisée

Lorsqu'une séance comprise dans un forfait est reportée, sa disponibilité est maintenue au-delà de l'échéance si le report imputable au professionnel empêchait sa réalisation dans le délai initial.

12. RÉSILIATION ET REMBOURSEMENT DES FORFAITS

Les règles du présent article ne s'appliquent pas à l'exercice du droit légal de rétractation.

Toute demande de résiliation doit être formulée par écrit avant l'expiration du forfait.

Sont considérées comme consommées :

- les séances effectivement réalisées
- les séances annulées tardivement
- les séances manquées et restant dues

12.1. ACCOMPAGNEMENT CONTINU ACQUIS

La composante continue représente 10 % du prix contractuel net du forfait.

Elle est acquise progressivement au professionnel au prorata du temps écoulé entre la date de prise d'effet et la réception de la demande de résiliation.

La formule appliquée est la suivante :

Composante continue acquise = prix contractuel net × 10 % × nombre de jours écoulés ÷ nombre total de jours du forfait

Les périodes durant lesquelles l'accompagnement continu a été matériellement indisponible en raison du professionnel sont exclues du temps écoulé.

La fraction correspondant à la période postérieure à la résiliation n'est pas acquise au professionnel.

12.2. RÉSILIATION ORDINAIRE À L'INITIATIVE DU CLIENT

Lorsque le client résilie sans motif légitime et impérieux, le tarif dégressif est annulé pour les séances consommées.

Celles-ci sont recalculées selon le tarif unitaire applicable à la date de conclusion du contrat.

Lorsque le client bénéficiait d'un tarif réduit validé, le recalcul est effectué selon le tarif unitaire réduit.

Les augmentations tarifaires intervenues après la conclusion du contrat ne sont pas prises en compte.

Le remboursement est calculé comme suit :

Sommes réellement versées
– valeur recalculée des séances consommées
– composante continue acquise
= montant remboursable

Les remises, crédits de parrainage et avantages non payés en argent ne sont pas remboursables.

Le remboursement ne peut pas être inférieur à zéro.

Lorsque le calcul aboutit à un résultat négatif, aucune somme supplémentaire n'est réclamée, sauf dette distincte, échéance impayée ou prestation indépendante déjà exigible.

12.3. MOTIF LÉGITIME ET IMPÉRIEUX

Lorsque la poursuite du suivi devient objectivement impossible en raison d'un motif légitime et impérieux, le tarif dégressif initial n'est pas supprimé rétroactivement.

Peuvent notamment être pris en considération :

- le décès du chien
- une contre-indication vétérinaire définitive
- une incapacité durable du client
- un déménagement rendant objectivement la poursuite impossible
- une situation personnelle grave et durable
- un cas de force majeure

La valeur des séances consommées est alors calculée selon leur valeur contractuelle au sein du forfait :

Valeur contractuelle d'une séance = part de 90 % affectée aux séances ÷ nombre initial de séances

Le client transmet les éléments permettant d'apprécier objectivement la situation.

Lorsque cela demeure possible, une suspension, une adaptation ou une prolongation est envisagée avant la résiliation définitive.

12.4. RÉSILIATION PAR LE PROFESSIONNEL

Le professionnel peut résilier le forfait notamment en cas :

- de défaut de paiement persistant
- d'informations essentielles volontairement dissimulées
- de non-respect répété des consignes de sécurité
- de mise en danger d'une personne ou d'un animal
- d'utilisation persistante de procédés incompatibles avec l'accompagnement convenu
- de comportement menaçant, violent, discriminatoire ou abusif
- de rupture grave de la relation de confiance rendant le suivi impossible

Sauf urgence ou danger immédiat, le client est informé par écrit du manquement et bénéficie d'un délai raisonnable pour présenter ses observations ou y remédier.

Lorsque la résiliation résulte d'un manquement suffisamment grave du client, le remboursement est calculé selon les règles de la résiliation ordinaire.

Lorsque le professionnel met fin au forfait pour une raison non imputable au client :

- le tarif dégressif n'est pas supprimé rétroactivement
- les séances consommées sont valorisées à leur valeur contractuelle
- les séances non consommées sont remboursées
- seule la composante continue acquise peut être conservée
- la fraction de la composante continue correspondant à la période restante est remboursée

12.5. DÉCOMPTÉ ET DÉLAI DE REMBOURSEMENT

Le professionnel transmet au client un décompte faisant apparaître :

- les sommes versées
- les séances consommées
- le tarif appliqué
- le montant total de la composante continue
- le nombre de jours écoulés
- la composante acquise
- le montant remboursable

Le remboursement intervient dans un délai maximal de quatorze jours suivant l'établissement du décompte définitif.

13. INFORMATIONS ET CONDITIONS D'ADMISSION DU CHIEN

Le client fournit des informations sincères, précises et suffisamment complètes concernant notamment :

- l'identité, l'âge et la situation administrative du chien
- son état de santé et ses éventuelles douleurs
- ses traitements ou recommandations vétérinaires utiles
- ses antécédents de morsure ou de pincement
- ses réactions envers les humains, les chiens et les autres animaux
- ses comportements de fuite, de poursuite ou de protection de ressources
- les outils et méthodes déjà utilisés
- tout incident susceptible d'affecter la sécurité
- son environnement et les personnes vivant avec lui

Toute modification importante doit être signalée avant la séance suivante.

Le chien doit :

- être identifié conformément à la réglementation
- satisfaire aux obligations légales correspondant à sa situation
- présenter un état de santé compatible avec la prestation
- ne pas présenter de symptômes évocateurs d'une maladie contagieuse
- disposer d'un équipement adapté

Le client signale notamment :

- une maladie contagieuse suspectée ou confirmée
- une intervention chirurgicale ou une blessure récente
- une période de chaleurs avant une activité collective
- une douleur ou une limitation physique
- tout traitement susceptible de modifier le comportement

Pour une activité collective, le professionnel peut demander un justificatif d'identification, un carnet de santé, un passeport, une attestation vétérinaire ou le respect de mesures sanitaires adaptées.

Les chiens de première ou de deuxième catégorie ne peuvent participer que si l'ensemble des obligations légales est respecté.

Lorsqu'un chien présente un risque envers les humains ou les animaux, le professionnel peut notamment imposer :

- une première rencontre dans un environnement adapté
- le port d'une muselière panier correctement ajustée
- l'utilisation d'un harnais, d'une laisse ou d'une longe appropriés
- la présence d'un second adulte
- toute autre mesure proportionnée au risque identifié

Une information substantiellement inexacte ou volontairement omise peut justifier l'adaptation, le report, l'interruption ou la résiliation du suivi lorsqu'elle compromet sa sécurité ou sa pertinence.

14. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client participe activement à l'accompagnement et s'engage à :

- respecter les horaires et lieux convenus
- suivre les consignes indispensables à la sécurité
- utiliser le matériel demandé
- informer le professionnel de toute difficulté d'application
- ne pas placer volontairement le chien ou un tiers dans une situation dangereuse
- respecter les autres participants, les riverains et les lieux utilisés
- respecter la législation applicable à son chien

Le client reste libre de ne pas appliquer une recommandation. Il doit toutefois en informer le professionnel lorsque ce choix modifie les conditions de sécurité ou rend l'objectif convenu impossible.

Le professionnel ne peut pas répondre des effets d'un protocole qui n'est pas appliqué ou qui est profondément modifié sans concertation.

Lorsqu'un mineur participe à une prestation, il reste sous la surveillance et la responsabilité d'un représentant légal majeur.

15. MÉTHODES, MATÉRIEL ET DÉROULEMENT DES PRESTATIONS

L'accompagnement repose sur une approche non coercitive fondée notamment sur :

- l'observation du comportement
- la prise en compte des émotions et des besoins
- la gestion de l'environnement
- la prévention des mises en échec
- la progression des apprentissages
- le renforcement des comportements recherchés
- la sécurité et la coopération

Pendant les prestations, sont interdits les outils ou procédés utilisés afin de provoquer douleur, peur, suffocation, surprise intense ou inconfort, notamment :

- les colliers étrangleurs employés de manière coercitive
- les colliers à pointes
- les colliers électriques
- les sprays et dispositifs aversifs
- les Pet Correctors
- les coups, secousses, intimidations ou confrontations forcées

Le professionnel peut demander le remplacement d'un équipement inadapté et interrompre la prestation si une consigne indispensable à la sécurité ou au bien-être du chien n'est pas respectée.

Le client peut interrompre ou refuser un exercice. Le professionnel adapte la proposition lorsque cela reste possible.

Les prestations peuvent se dérouler :

- au domicile du client
- aux abords du domicile
- dans un espace public
- dans un parc ou un lieu convenu
- à distance par visioconférence

Le client conserve habituellement la conduite matérielle de son chien. Le professionnel peut ponctuellement prendre la laisse ou manipuler un équipement avec l'accord du client et lorsque cela est utile.

Une prestation à distance repose sur les informations, images et observations transmises par le client. Elle peut présenter des limites lorsqu'une observation directe est nécessaire.

16. ACTIVITÉS COLLECTIVES

La participation à une activité collective est soumise à l'appréciation de sa pertinence pour le chien concerné.

L'inscription ne garantit ni des interactions directes entre les chiens, ni leur détachement, ni une liberté de mouvement identique pour tous.

Le client s'engage à :

- respecter les consignes de l'encadrant
- conserver les distances demandées
- ne pas détacher son chien sans autorisation
- ne pas provoquer d'interaction non validée
- signaler immédiatement tout incident ou changement de comportement

Le professionnel peut adapter les distances, les exercices et les équipements en fonction des chiens présents.

Il peut interrompre la participation d'un binôme lorsque son maintien compromet la sécurité ou l'intérêt pédagogique du groupe.

Lorsque l'exclusion résulte d'une information essentielle dissimulée ou du non-respect délibéré des consignes, la prestation peut rester due.

Lorsque l'interruption n'est pas imputable au client, un report, un avoir accepté ou un remboursement proportionnel est proposé.

17. NATURE DE L'ACCOMPAGNEMENT ET LIMITES PROFESSIONNELLES

Le professionnel est tenu d'exécuter les prestations expressément convenues, notamment les séances, l'accompagnement continu et les documents mentionnés sur le devis.

L'évolution éducative ou comportementale du chien relève cependant d'une obligation de moyens et non d'une garantie de résultat.

Aucun résultat précis, délai de progression ou disparition complète d'un comportement ne peut être garanti.

L'évolution dépend notamment :

- de l'histoire et des caractéristiques du chien
- de son état de santé
- de son environnement
- de la fréquence et de l'intensité des situations rencontrées
- de la régularité du travail entre les séances
- de l'implication des personnes vivant avec lui
- de la possibilité d'appliquer les ajustements proposés
- d'événements extérieurs au suivi

Les recommandations peuvent évoluer selon les observations et les résultats obtenus.

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

Elles ne constituent :

- ni une consultation vétérinaire
- ni un diagnostic médical ou psychiatrique

- ni une prescription médicamenteuse
- ni un traitement d'une maladie ou d'une douleur
- ni une expertise judiciaire

Lorsqu'une douleur, une maladie ou un trouble relevant de la médecine vétérinaire est suspecté, le professionnel peut recommander une consultation et suspendre les exercices concernés.

Le client reste responsable des décisions médicales et du suivi vétérinaire de son chien.

18. SÉCURITÉ, GARDE ET RESPONSABILITÉ

Le client conserve en principe la surveillance et la maîtrise matérielle de son chien pendant la prestation.

La garde de l'animal et les responsabilités qui en résultent sont toutefois appréciées selon les circonstances réelles, notamment lorsque le chien est ponctuellement confié au professionnel.

Le client déclare disposer d'une assurance de responsabilité civile couvrant les dommages susceptibles d'être causés par son chien.

Les garanties légalement exigées pour les chiens catégorisés doivent être en vigueur.

Le travail avec un animal comporte des risques qui ne peuvent être totalement supprimés, notamment :

- mouvements brusques
- chutes
- griffures
- morsures
- fuites
- réactions imprévisibles

Le professionnel prend les mesures raisonnables permettant de réduire ces risques et peut interrompre immédiatement un exercice.

Chaque partie répond des dommages résultant de ses fautes, négligences ou manquements.

La responsabilité du professionnel ne peut être exclue lorsqu'un dommage résulte d'une faute, d'une consigne inadaptée, d'un défaut de sécurité qui lui est imputable ou de l'inexécution de ses obligations.

Le professionnel ne répond pas des conséquences directement causées par :

- une information importante dissimulée ou inexacte
 - le refus d'une consigne indispensable à la sécurité
 - une initiative prise contrairement aux instructions reçues
 - l'usage d'un matériel refusé ou déconseillé
 - un événement extérieur imprévisible auquel aucune faute du professionnel n'a contribué
-

19. ACCOMPAGNEMENT INTERSÉANCE ET DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES

Lorsque l'accompagnement interséance est compris dans le forfait, les échanges ont lieu principalement par courrier électronique ou messagerie instantanée.

Ils peuvent permettre :

- de poser une question brève
- de transmettre une observation
- de partager une courte vidéo

- de signaler une difficulté
- d'obtenir un ajustement limité

Il s'agit d'un service asynchrone. Il ne constitue :

- ni une permanence
- ni un service disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre
- ni un service d'urgence
- ni le remplacement d'une séance nécessitant une analyse approfondie

Les messages sont traités dans un délai raisonnable pendant les périodes habituelles d'activité, hors périodes de repos et absences annoncées.

Lorsqu'une demande exige une analyse longue, une observation en situation ou une modification importante du travail, le professionnel peut proposer de la traiter pendant une séance.

En cas d'urgence médicale, de morsure grave, d'accident ou de danger immédiat, le client doit contacter les services vétérinaires, médicaux ou de secours compétents.

L'accès à l'accompagnement interséance prend fin à l'expiration ou à la résiliation du forfait.

Le professionnel peut transmettre :

- une synthèse du bilan comportemental
- des comptes rendus de séance
- des recommandations écrites
- des fiches pédagogiques
- des supports vidéo ou illustrés

La nature et la fréquence des documents compris sont indiquées sur le devis ou dans la description de la prestation.

Les documents reflètent les informations et observations disponibles au moment de leur rédaction et constituent une trace pédagogique du travail réalisé.

20. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, IMAGES ET DONNÉES PERSONNELLES

20.1. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les droits attachés aux textes, fiches, illustrations, vidéos, questionnaires, synthèses et autres supports créés par le professionnel restent la propriété de leur auteur.

Le client bénéficie d'un droit personnel d'utilisation pour l'accompagnement de son chien et de son foyer.

Il peut communiquer les documents à un vétérinaire ou à un professionnel directement impliqué dans le suivi du chien, sous réserve de ne pas les modifier ni les exploiter commercialement.

Sauf autorisation écrite, le client ne peut pas :

- reproduire ou diffuser publiquement les supports
- les vendre ou les intégrer à une prestation professionnelle
- les publier intégralement en ligne
- les présenter comme ses propres créations
- les utiliser à des fins de formation ou de communication commerciale

20.2. PHOTOGRAPHIES ET VIDÉOS

Des photographies ou vidéos peuvent être réalisées ou échangées lorsqu'elles sont utiles à l'analyse et au suivi pédagogique.

Toute utilisation publique à des fins de communication, de promotion, de formation ou de publication fait l'objet d'une autorisation distincte, libre, préalable et écrite.

Le refus d'autoriser une publication :

- n'empêche pas l'accès aux prestations
- ne modifie pas leur prix
- ne constitue pas un motif de refus du suivi

Le client peut retirer son autorisation pour les utilisations futures.

Le client s'engage à ne pas enregistrer ou diffuser publiquement l'image ou la voix du professionnel, des autres clients ou des tiers sans leur accord.

20.3. DONNÉES PERSONNELLES

Le responsable du traitement est Victor, Camille Proust, entrepreneur individuel exerçant sous le nom ARCANIS STUDIO.

Les données sont notamment traitées afin de :

- répondre aux demandes de contact
- organiser les réservations
- préparer et exécuter les prestations
- assurer le suivi pédagogique
- établir les devis et factures
- gérer les paiements, réclamations et litiges
- respecter les obligations légales

Le client dispose, selon les conditions prévues par la réglementation, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité.

Ces droits peuvent être exercés à l'adresse camilleproust@arcanis.studio.

Le client peut également adresser une réclamation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Les informations détaillées relatives aux traitements et aux durées de conservation figurent dans la politique de confidentialité du site.

21. FORCE MAJEURE, RÉCLAMATIONS ET DISPOSITIONS FINALES

21.1. FORCE MAJEURE

Constitue un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle de la partie concernée, qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion du contrat, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui empêche l'exécution de l'obligation.

La partie concernée informe l'autre dans les meilleurs délais.

Lorsque l'empêchement est temporaire, le contrat est suspendu et les prestations sont reportées.

Lorsque l'empêchement devient définitif, le contrat peut être résilié. Les prestations exécutées restent dues et les sommes correspondant aux prestations non exécutées sont remboursées.

21.2. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée préalablement au professionnel :

- par courrier électronique à camilleproust@arcanis.studio
- par courrier postal à ARCANIS STUDIO, 9 avenue François Collignon, 31200 Toulouse

La réclamation doit préciser :

- l'identité du client
- la prestation concernée
- les faits à l'origine de la demande
- la solution recherchée
- les éventuels justificatifs utiles

Le professionnel adresse une réponse écrite dans un délai raisonnable.

21.3. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Après une réclamation écrite préalable demeurée sans solution satisfaisante, le client consommateur peut saisir gratuitement le médiateur désigné par le professionnel :

CM2C – CENTRE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION DE CONCILIEURS DE JUSTICE
49 rue de Ponthieu
75008 Paris
Site internet : cm2c.net

La demande doit être introduite dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

Le recours à la médiation est facultatif et ne prive pas les parties de leur droit de saisir une juridiction compétente.

La mention du CM2C suppose que l'adhésion du professionnel soit active et couvre les prestations concernées.

21.4. DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV et les contrats conclus avec le professionnel sont régis par le droit français.

Les parties recherchent prioritairement une solution amiable.

À défaut, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles légales de droit commun.

Aucune disposition ne prive le client des règles protectrices de compétence territoriale qui lui sont applicables.

21.5. MODIFICATION DES CGV

Le professionnel peut modifier les présentes CGV pour les contrats futurs afin de tenir compte de l'évolution de ses prestations, de son organisation ou de la réglementation.

La version applicable est celle acceptée par le client au jour de la conclusion du contrat.

Les modifications ultérieures ne s'appliquent pas aux contrats en cours, sauf :

- lorsqu'elles résultent d'une disposition légale impérative
- lorsqu'elles sont plus favorables au client
- lorsqu'elles font l'objet d'un accord écrit entre les parties

21.6. NULLITÉ PARTIELLE

Si une disposition est déclarée nulle, illégale ou inapplicable, les autres dispositions demeurent applicables.

Le fait pour une partie de ne pas exercer ponctuellement un droit ne vaut pas renonciation à l'exercer ultérieurement.

ANNEXE

FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et transmettre le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat conclu à distance ou hors établissement

À L'ATTENTION DE

ARCANIS STUDIO
Victor, Camille Proust, entrepreneur individuel
9 avenue François Collignon
Résidence Aramon BP13
31200 Toulouse
camilleproust@arcanis.studio

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :

.....

Contrat conclu le :

.....

Référence du devis ou de la réservation :

.....

Nom et prénom du client :

.....

Adresse du client :

.....

Adresse électronique utilisée lors de la réservation :

.....

Date :

.....

Signature du client, uniquement en cas d'envoi sur papier :

.....