ARCANIS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Édition 2027 • Version officielle du 1er novembre 2026

Éducation canine • Accompagnement comportemental • Toulouse

1. IDENTIFICATION DU PROFESSIONNEL

Les présentes conditions générales de vente sont proposées par **ARCANIS STUDIO – Victor, Camille Proust**, entrepreneur individuel (ci-après « le professionnel »).

- **SIREN :** 843 184 615
- **Adresse professionnelle :** 9 avenue François Collignon, Résidence Aramon, BP 13, 31200 Toulouse
- **Courriel :** camilleproust@arcanis.studio
- **Téléphone :** 06 09 37 89 79
- **Site :** https://arcanis.studio

TVA non applicable, conformément à l'article 293 B du Code général des impôts, sous réserve du maintien des conditions légales de franchise en base.

2. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV régissent les prestations d'éducation canine et d'accompagnement comportemental proposées aux particuliers : bilans comportementaux, séances individuelles, forfaits de suivi éducatif, balades éducatives et activités collectives, à domicile, en extérieur ou à distance, ainsi que leurs supports pédagogiques.

Le « client » est la personne majeure qui contracte avec ARCANIS ; le « chien » est l'animal concerné, sous sa garde ou responsabilité. Le bilan comportemental et le suivi éducatif sont deux prestations distinctes, chacune faisant l'objet d'une facturation propre. Les caractéristiques de chaque prestation sont précisées dans son devis ou sa confirmation de réservation.

Les prestations commandées à des fins professionnelles peuvent relever de conditions particulières. Les promenades libres organisées spontanément entre particuliers, sans encadrement d'ARCANIS, ne constituent pas des prestations du professionnel et n'entrent pas dans le champ des présentes CGV.

3. RÉSERVATION ET FORMATION DU CONTRAT

Avant tout engagement, le client peut consulter les caractéristiques, tarifs, délais, modalités d'exécution, conditions d'annulation, durée des forfaits, droit de rétractation et modalités de médiation.

Bilan comportemental. Le choix d'un créneau constitue une demande provisoire. Le rendez-vous est confirmé après signature du devis de **100 €**, réception intégrale du paiement par virement et transmission de la facture de confirmation. Ces étapes doivent être achevées **au moins 72 heures avant le rendez-vous** ; faute de validation, le créneau est libéré et le rendez-vous annulé. Les réservations plus tardives ne sont possibles que sur accord écrit exprès du professionnel, avec règlement immédiat.

Séances individuelles et collectives. Pour les clients dont le bilan préalable a été réalisé, le créneau réservé dans l'agenda est confirmé automatiquement à réception de la notification, sous réserve des conditions du contrat et du paiement applicable. La réservation n'autorise pas une séance sans bilan préalable, sauf accord écrit exceptionnel du professionnel.

Suivis de 4 ou 8 séances. Après le bilan, le client reste libre de souscrire un suivi. Celui-ci fait l'objet d'un devis et d'une facture distincts du bilan, indiquant le nombre de séances, le tarif préférentiel conditionnel, la date de prise d'effet et l'échéance du suivi. Aucun suivi n'est imposé par la réservation du bilan.

Les présentes CGV et les informations précontractuelles sont rendues accessibles au client sur un support pouvant être conservé. Le professionnel peut refuser ou différer une prestation pour un motif objectif : indisponibilité, défaut de paiement, informations insuffisantes, risque pour les personnes ou les animaux, incompatibilité avec ses compétences ou avec le bien-être du chien.

En cas de contradiction, prévalent les conditions particulières valablement acceptées, puis le devis, puis les présentes CGV, puis la description publique de l'offre, sans déroger aux droits impératifs du consommateur.

4. LIEU ET SECTEUR D'INTERVENTION

ARCANIS intervient principalement à Toulouse. Les rendez-vous à domicile sont proposés selon le secteur, les déplacements et les disponibilités. Hors secteur, un bilan en visioconférence ou une séance dans un lieu public toulousain peut être proposé ; une intervention exceptionnelle peut faire l'objet d'un accord préalable.

Le lieu convenu peut être adapté d'un commun accord en raison de la météo, de l'affluence, de la sécurité, de la santé du chien ou des objectifs éducatifs. Les frais de déplacement supplémentaires éventuels sont annoncés avant leur acceptation.

5. TARIFS, FORFAITS ET RÉDUCTIONS

Les prix sont exprimés en euros. Les tarifs ci-dessous s'appliquent aux nouvelles réservations, sous réserve des conditions convenues sur le devis. Le bilan et le suivi éducatif font l'objet de contrats et de facturations distincts. Une modification tarifaire ultérieure ne change pas les contrats déjà conclus.

5.1. TARIFS PLEINS

- **Bilan comportemental : 100 €** ; durée habituelle : 1 heure.
- **Séance individuelle hors suivi : 75 €** ; durée habituelle : 1 heure.
- **Suivi de 4 séances : 250 € au lieu de 300 €** ; réduction de 50 €, équivalant à 50 % du bilan à 100 €.
- **Suivi de 8 séances : 500 € au lieu de 600 €** ; réduction de 100 €, équivalant à 100 % du bilan à 100 €.
- **Balade éducative : 20 €**.

Le bilan et le suivi sont deux prestations indépendantes, facturées et réglées séparément. Au tarif plein, le coût total d'un parcours est de 350 € (100 € de bilan + 250 € de suivi de 4 séances) ou de 600 € (100 € de bilan + 500 € de suivi de 8 séances). Ces totaux ne constituent pas un prix forfaitaire unique.

La remise de suivi s'applique uniquement au prix des séances, jamais à la facture du bilan. Elle est accordée en contrepartie de l'engagement sur 4 ou 8 séances et équivaut à 50 % ou 100 % du bilan facturé au client, selon le tarif applicable. En cas de résiliation volontaire anticipée ordinaire, cette remise d'engagement cesse conformément à l'article 12.

5.2. TARIFS SOLIDAIRES (−10 %, HORS APPELS)

Un **tarif solidaire de −10 %** est proposé, sur justificatif, aux personnes étudiantes, en recherche d'emploi, en situation de handicap ou disposant de revenus modestes. Il s'applique au bilan, aux séances individuelles, aux suivis et aux balades éducatives, **hors appels**. Seules les informations nécessaires à la vérification sont consultées ; le justificatif n'est pas conservé au-delà de celle-ci, sauf obligation légale ou accord.

- **Bilan comportemental : 90 €** (au lieu de 100 €).
- **Séance individuelle hors suivi : 67,50 €** (au lieu de 75 €).
- **Suivi de 4 séances : 225 € au lieu de 270 €** ; réduction de 45 €, équivalant à 50 % du bilan solidaire à 90 €.
- **Suivi de 8 séances : 450 € au lieu de 540 €** ; réduction de 90 €, équivalant à 100 % du bilan solidaire à 90 €.
- **Balade éducative : 18 €** (au lieu de 20 €).

Au tarif solidaire, le coût total est de 315 € (90 € de bilan + 225 € de suivi de 4 séances) **ou de 540 €** (90 € de bilan + 450 € de suivi de 8 séances). Le bilan demeure facturé distinctement. Lorsqu'il a été accordé avant la conclusion du contrat, le tarif solidaire reste acquis à ce contrat et **n'est jamais supprimé rétroactivement**, y compris en cas de résiliation anticipée. Il n'est pas accordé rétroactivement et ne se cumule pas avec d'autres offres sauf accord contraire.

5.3. PARRAINAGE ET OFFRES COMMERCIALES

Les avantages de parrainage et promotions sont régis par les conditions communiquées lors de leur attribution. Sauf annonce contraire, ils ne sont ni cessibles, ni rétroactifs, ni convertibles en numéraire. Aucun remboursement ne peut excéder les sommes effectivement versées.

Une hausse tarifaire ultérieure n'affecte pas les contrats déjà conclus ; toute prestation additionnelle exige l'accord préalable du client.

6. PAIEMENT ET FACTURATION

Le bilan est **intégralement prépayé** par virement bancaire, dans les conditions de l'article 3. Les séances à l'unité et activités collectives sont réglées aux échéances précisées lors de la réservation ; les forfaits sont payables avant le début du suivi, sauf échéancier accepté par écrit.

Un paiement effectué à l'avance correspond au paiement total de la prestation concernée ou, lorsqu'il est prévu, à un **acompte** expressément désigné comme tel. Le versement d'un acompte engage les parties, sans préjudice du droit légal de rétractation.

En cas d'impayé, le professionnel peut, après demande de régularisation et délai raisonnable, suspendre les rendez-vous restant à effectuer. Une facture est remise conformément aux règles applicables.

Contrat conclu hors établissement : lorsqu'un contrat est effectivement conclu au domicile du client ou dans un autre lieu hors établissement au sens du droit de la consommation, aucun paiement ne peut être reçu avant l'expiration des sept jours légaux, sauf exception légale. Cette règle prime toute échéance contractuelle incompatible.

7. DROIT LÉGAL DE RÉTRACTATION

7.1. PRINCIPE ET EXERCICE

Pour un contrat conclu à distance ou hors établissement, le consommateur dispose en principe de **14 jours à compter de sa conclusion** pour se rétracter, sans justification, sous réserve des exceptions prévues par la loi. Il peut utiliser le formulaire en annexe ou adresser toute déclaration écrite dénuée d'ambiguïté à camilleproust@arcanis.studio.

Pour les contrats conclus à distance au moyen d'une interface en ligne, la fonctionnalité de rétractation légalement requise est mise à disposition lorsque le droit de rétractation est applicable. Le professionnel en indique l'emplacement et confirme la réception de la demande dans les conditions légales.

7.2. EXÉCUTION AVANT LA FIN DES 14 JOURS

Si le client souhaite commencer l'exécution avant l'expiration de ce délai, le professionnel doit recueillir **sa demande préalable et expresse**. Il lui demande également de reconnaître que son droit de rétractation sera perdu **après la complète exécution du contrat**, lorsque les conditions légales sont réunies. Le seul fait de sélectionner un créneau ne vaut pas cette demande expresse.

Lorsque le client se rétracte après un commencement d'exécution régulièrement demandé, il doit uniquement le prix proportionnel aux prestations effectivement fournies, dans les limites de la loi. À défaut des formalités légalement requises, aucune somme ne peut être réclamée au titre de cette exécution anticipée.

La réalisation d'une séance d'un forfait **ne constitue pas l'exécution complète du forfait**. Une prestation entièrement exécutée peut, dans les cas prévus par l'article L. 221-28 du Code de la consommation, ne plus ouvrir droit à rétractation si les conditions de consentement ont été remplies.

7.3. REMBOURSEMENT ET PRIMAUTÉ DE LA LOI

Les sommes dues au titre d'une rétractation valable sont remboursées dans un délai maximal de 14 jours à compter de la notification, selon les modalités légales. **Les barèmes d'annulation des articles 10 et 11 ne limitent pas le droit de rétractation du consommateur.** Les exceptions légales à ce droit sont appréciées selon la nature réelle de la prestation, et non du seul fait qu'elle est datée.

8. CONTENU DES FORFAITS DE SUIVI

Le contrat de suivi éducatif porte exclusivement sur quatre ou huit séances individuelles, indépendamment du bilan préalable. Le suivi peut comprendre, dans la limite indiquée au devis et dans la description de l'offre, la préparation des séances, les ajustements pédagogiques, la tenue du dossier et les échanges interséances. Le bilan fait l'objet d'un contrat et d'une facture séparés.

L'accompagnement interséance constitue un service **asynchrone et raisonnablement limité**, dont les modalités sont précisées à l'article 19. Il n'équivaut ni à une astreinte, ni à un accès illimité, ni à une garantie de disponibilité à un horaire déterminé.

Aucun frais de suivi continu ou de gestion n'est prélevé en supplément du prix annoncé. Toute prestation additionnelle doit être préalablement acceptée par le client. Le tarif réduit du suivi est conditionné à la réalisation du nombre de séances initialement engagé, sous réserve des exceptions précisées à l'article 12.

9. DURÉE ET PROGRAMMATION DES FORFAITS

Chaque suivi de 4 ou 8 séances est conclu pour 12 mois, sans reconduction tacite. Le devis de suivi précise ses dates de début et d'expiration, le nombre de séances, son tarif préférentiel ainsi que les conditions de résiliation. Sa prise d'effet ne peut précéder la mise à disposition effective du suivi ni méconnaître le droit de rétractation.

Le client organise ses réservations de manière régulière ; le professionnel propose des disponibilités raisonnables au regard de son activité, du lieu et des besoins du chien. Le forfait ne garantit aucun jour ou créneau fixe, sauf accord écrit. Un rappel écrit est adressé lorsqu'il reste des séances pendant les trois derniers mois du forfait.

9.1. SUSPENSION OU PROLONGATION

Une suspension ou prolongation proportionnée peut être convenue en cas de contre-indication vétérinaire, maladie ou accident grave, empêchement personnel sérieux, force majeure ou indisponibilité prolongée du professionnel. Le client signale l'empêchement avant l'échéance dès que possible, avec un justificatif proportionné lorsqu'il est utile.

9.2. EXPIRATION

À l'échéance, l'accompagnement cesse. Des séances non utilisées peuvent expirer sans remboursement si la date de validité a été clairement annoncée, si des possibilités raisonnables de réservation ont effectivement été offertes et si l'absence de réalisation est essentiellement imputable au défaut de programmation du client, sans motif légitime signalé.

L'expiration ne peut être opposée au client lorsqu'un défaut de disponibilité du professionnel, ses annulations, un empêchement légitime signalé ou une suspension convenue a principalement empêché l'exécution. Dans ce cas, une prolongation ou un remboursement proportionné des prestations restant dues est proposé, selon les circonstances et les droits du client.

10. ANNULATIONS ET RETARDS DU CLIENT

Toute annulation ou demande de report doit être adressée **par écrit** (courriel ou messagerie convenue). L'horaire de réception fait foi. Les délais ci-dessous sont calculés avant l'heure initialement prévue du rendez-vous et **s'appliquent sous réserve du droit de rétractation légal et de la force majeure**.

10.1. BILAN COMPORTEMENTAL

- **48 heures ou plus avant le rendez-vous :** remboursement intégral du bilan payé, ou report selon accord.
- Entre 24 heures incluses et moins de 48 heures : remboursement de 50 % du prix effectivement payé pour le bilan (50 € au tarif normal ; 45 € au tarif solidaire), ou report convenu.
- Moins de 24 heures : le prix du bilan réalisé ou réservé reste intégralement dû, sans remboursement commercial (100 € ou 90 € selon le tarif accordé), sous réserve des droits légaux du client.

En cas d'urgence ou de motif sérieux justifié, **un report exceptionnel et unique** peut être accordé, en fonction des possibilités de rendez-vous. Les cas de force majeure restent régis par la loi. Une absence sans avertissement est assimilée à une annulation tardive.

10.2. SÉANCES INDIVIDUELLES ET BALADES ÉDUCATIVES

Un rendez-vous annulé **au moins 24 heures avant** peut être reporté sans frais. Lorsqu'une séance à l'unité est annulée dans ce délai et qu'aucun report n'est retenu, elle est remboursée si elle a été payée. Une séance comprise dans un forfait reste disponible jusqu'à son échéance.

Une séance ou balade annulée **moins de 24 heures avant** son début est due, sous réserve d'un cas de force majeure ou d'un motif légitime sérieux apprécié au regard des circonstances. Pour un forfait, elle est décomptée comme consommée ; à l'unité, son prix reste exigible.

Peuvent notamment être pris en considération une urgence médicale ou vétérinaire, un accident, une maladie soudaine ou un événement familial grave. Un justificatif proportionné peut être demandé.

10.3. RETARDS

Le retard du client peut réduire d'autant la durée utile, sans baisse de prix. Si le retard empêche une prestation sûre et pertinente, elle peut être considérée comme due, en tenant compte des circonstances. Un retard imputable au professionnel donne lieu à récupération du temps, compensation ou report.

11. ANNULATION OU REPORT PAR LE PROFESSIONNEL

Le professionnel peut reporter ou annuler une prestation pour maladie, indisponibilité, intempéries, températures présentant un risque, lieu impraticable, difficulté de sécurité ou de santé animale, force majeure, ou nombre insuffisant de participants annoncé pour une activité collective. Le client est informé dès que possible.

Si la prestation ne peut être assurée, le client choisit entre **un report sans frais** et le **remboursement de la prestation non réalisée** ; un avoir ne peut lui être imposé. Si le report d'une séance de forfait imputable au professionnel empêche sa réalisation avant l'échéance, sa validité est prolongée pour permettre son exécution.

12. RÉSILIATION ANTICIPÉE ET REMBOURSEMENT DES FORFAITS

Les présentes règles concernent **exclusivement le contrat de suivi éducatif**. Le bilan comportemental antérieur a fait l'objet d'une vente et d'une facture distinctes : lorsqu'il a été réalisé, **son prix est dû et ne participe ni aux montants versés pour le suivi**, ni au calcul du remboursement de ce dernier. Le droit légal de rétractation, la force majeure et les recours en cas de manquement du professionnel demeurent réservés. Toute demande de résiliation est formulée par écrit.

Les tarifs et remises d'engagement figurent à l'article 5 : **50 € / 100 € au tarif plein, ou 45 € / 90 € au tarif solidaire,** respectivement pour 4 ou 8 séances. Ces remises portent exclusivement sur le suivi et sont accordées en contrepartie de l'engagement à effectuer toutes les séances. Le tarif solidaire de −10 %, lorsqu'il a été accordé dès la conclusion du contrat, constitue un avantage distinct et reste acquis dans tous les décomptes.

12.1. RÉSILIATION ORDINAIRE À L'INITIATIVE DU CLIENT

Si le client résilie volontairement son suivi avant terme, sans motif légitime impérieux ni manquement du professionnel, la réduction liée à l'engagement cesse de s'appliquer. Chaque séance consommée (y compris une séance annulée tardivement et régulièrement due) est recalculée à 75 € ; si le tarif solidaire avait été accordé, elle reste à 67,50 €. Le remboursement du suivi est égal à : prix réellement payé pour le suivi − nombre de séances consommées × tarif unitaire applicable. **Le bilan n'entre pas dans ce calcul.** Le remboursement ne peut pas être négatif et la seule perte de la remise d'engagement n'entraîne pas de supplément à payer.

Exemple au tarif normal : suivi 4 séances facturé 250 €, résilié après 2 séances = 250 € − (2 × 75 €) = **100 € remboursés**. Au tarif solidaire : suivi facturé 225 €, résilié après 2 séances = 225 € − (2 × 67,50 €) = **90 €**

remboursés. Le bilan de 100 € (ou 90 €) a été facturé séparément et n'est ni recalculé ni remboursé du seul fait de la résiliation du suivi.

Si toutes les séances ont été consommées, le tarif préférentiel prévu au devis reste acquis. Une séance annulée tardivement ne peut être décomptée que lorsque son prix est effectivement dû au regard de l'article 10 et des droits légaux du consommateur.

12.2. EMPÊCHEMENT LÉGITIME

En cas de décès du chien, contre-indication vétérinaire durable, incapacité grave, force majeure ou autre empêchement sérieux rendant le suivi objectivement impossible, une suspension, une adaptation ou une résiliation peut être envisagée. La réduction liée à l'engagement n'est alors pas supprimée automatiquement : les séances consommées sont valorisées au prix contractuel du suivi divisé par le nombre initial de séances (62,50 € au tarif normal ou 56,25 € au tarif solidaire). Le montant correspondant aux séances non consommées est restitué, sous réserve des droits légaux et des circonstances. Le bilan distinct déjà réalisé n'est pas concerné.

12.3. RÉSILIATION PAR LE PROFESSIONNEL

Le professionnel peut mettre fin à un suivi pour défaut de paiement persistant, information essentielle dissimulée, non-respect répété des consignes de sécurité, mise en danger d'autrui ou d'un animal, violence, menaces, discrimination ou rupture grave et objective de confiance. Sauf urgence, le client est préalablement informé par écrit du problème et peut y remédier dans un délai raisonnable.

Si la résiliation est imputable au professionnel, les séances non exécutées sont remboursées à leur valeur contractuelle au sein du suivi (62,50 € par séance au tarif normal ou 56,25 € au tarif solidaire), sans retrait de l'avantage forfaitaire. Si elle résulte d'un manquement suffisamment grave du client, le décompte peut suivre l'article 12.1, sous réserve de la proportionnalité et des droits du consommateur. Le bilan déjà réalisé reste distinct du suivi.

12.4. JUSTIFICATIF ET DÉLAI

Le décompte écrit précise les sommes effectivement versées au titre du suivi, le nombre de séances consommées, leur valeur retenue (tarif normal ou solidaire) et les sommes remboursées. Le bilan antérieur n'est pas repris dans ce décompte. Le remboursement intervient dans un délai de 14 jours après la résiliation effective, sauf délai impératif plus favorable. Les sommes non contestées ne peuvent être retenues en raison d'un désaccord sur le solde.

13. INFORMATIONS ET CONDITIONS D'ADMISSION DU CHIEN

Le client communique sincèrement les informations utiles à la sécurité et à la pertinence du suivi : identité et âge du chien, santé et douleurs, traitements et restrictions vétérinaires, antécédents de morsure, réactions aux humains et aux animaux, risque de fuite ou de poursuite, outils déjà employés, incidents passés et contexte familial. Tout changement important est signalé avant le rendez-vous suivant.

Le chien doit être identifié et satisfaire aux obligations légales applicables, être dans un état de santé compatible avec la prestation et ne pas présenter de signe de maladie contagieuse. Le client signale maladie suspectée, blessure récente, chaleurs avant une activité collective, douleur ou traitement pouvant influencer les comportements.

Pour une activité collective, des justificatifs sanitaires appropriés peuvent être demandés. Les chiens catégorisés ne peuvent participer qu'en respectant les obligations légales correspondantes.

Si la sécurité l'exige, le professionnel peut prévoir une première rencontre dans un lieu adapté, demander une **muselière panier ajustée**, un harnais et une longe appropriés ou la présence d'un second adulte. Une information essentielle inexacte ou dissimulée peut justifier l'adaptation ou l'interruption du suivi dans les conditions de l'article 12.

14. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client respecte les rendez-vous, les règles de sécurité, le matériel demandé, les autres personnes et les lieux ; il informe le professionnel des difficultés rencontrées. Il reste libre de ne pas appliquer une recommandation, mais doit le signaler lorsque ce choix modifie les conditions de sécurité ou empêche la réalisation des objectifs convenus.

Le professionnel ne garantit pas les effets d'un protocole non appliqué ou profondément modifié sans concertation. Tout mineur participant demeure sous la surveillance de son représentant légal.

15. MÉTHODES, MATÉRIEL ET DÉROULEMENT

ARCANIS privilégie une démarche non coercitive fondée sur l'observation du comportement, la prise en compte des besoins et émotions du chien, la prévention des difficultés, les apprentissages progressifs, le renforcement positif et la coopération.

Pendant les prestations, sont interdits les coups, secousses, intimidations, confrontations forcées et l'utilisation coercitive d'outils provoquant douleur, peur ou inconfort, notamment colliers électriques, à pointes ou étrangleurs, sprays aversifs et dispositifs destinés à surprendre ou effrayer le chien.

Le professionnel peut demander de remplacer un équipement inadapté ou interrompre un exercice qui compromet la sécurité ou le bien-être du chien. Le client peut refuser un exercice ; une adaptation est recherchée lorsque cela reste possible.

Les prestations ont lieu à domicile, en extérieur ou en visioconférence selon l'accord. Le client conserve normalement la conduite matérielle du chien ; le professionnel peut ponctuellement intervenir avec son accord. Une séance à distance dépend des informations et observations accessibles et présente des limites par rapport à une observation en situation.

Matériel habituel : harnais adapté, longe plate de 3 à 5 mètres, récompenses alimentaires, sacs à déjections et, lorsque la situation le justifie, muselière adaptée.

16. ACTIVITÉS COLLECTIVES

L'admission à une balade ou autre activité collective dépend de sa pertinence et des conditions de sécurité. L'inscription ne garantit ni interaction directe entre chiens, ni possibilité de détachement.

Chaque client respecte les distances et consignes, n'initie aucune rencontre non validée, ne détache pas son chien sans accord et signale tout incident. Le professionnel peut adapter les exercices ou interrompre la participation d'un binôme en cas de danger.

Une exclusion due à une information essentielle volontairement dissimulée ou au refus délibéré des consignes peut rendre la prestation due, sous réserve des circonstances et des droits du client. Si l'interruption n'est pas imputable au client, un report ou remboursement proportionné est proposé.

17. NATURE ET LIMITES DE L'ACCOMPAGNEMENT

Le professionnel est tenu d'exécuter les prestations convenues et de mettre en œuvre des moyens adaptés, **sans garantir un résultat comportemental précis ni un délai de progression**. L'évolution dépend de l'histoire, de la santé et de l'environnement du chien, des situations rencontrées et de la mise en pratique du travail proposé. Les recommandations peuvent être ajustées au fil du suivi.

Les prestations d'éducation canine ne remplacent **ni une consultation, ni un diagnostic ou traitement vétérinaire**, ni une expertise judiciaire. En cas de douleur ou de maladie suspectée, une consultation vétérinaire peut être recommandée et certains exercices suspendus.

18. SÉCURITÉ, GARDE ET RESPONSABILITÉ

Le client conserve en principe la surveillance et la maîtrise de son chien. La garde effective de l'animal et les responsabilités sont toutefois déterminées selon les circonstances, notamment si le chien est ponctuellement confié au professionnel.

Le client déclare disposer d'une assurance responsabilité civile adaptée aux risques pouvant résulter de son chien, ainsi que des garanties obligatoires pour les chiens légalement catégorisés. Toute activité avec un animal comporte des risques résiduels (morsures, griffures, fuites, chutes, réactions brusques). Le professionnel prend les précautions adaptées et peut interrompre un exercice dangereux.

Chaque partie répond des dommages résultant de ses fautes et manquements. **Aucune clause ne saurait exclure ou limiter la responsabilité légale du professionnel** en cas de faute, de consigne inadaptée ou de défaut de sécurité lui étant imputable. Les informations dissimulées ou le non-respect de consignes de sécurité peuvent être pris en compte pour apprécier les responsabilités, selon le droit applicable.

19. ÉCHANGES ENTRE LES SÉANCES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Dans la limite de l'offre souscrite, le client peut transmettre de courtes questions, observations ou vidéos par messagerie ou e-mail, et recevoir des ajustements pédagogiques ciblés. Ce suivi est **asynchrone, non urgent et non illimité** ; une analyse longue ou un changement significatif de protocole peut nécessiter un rendez-vous.

Les réponses sont apportées dans des délais raisonnables pendant les périodes habituelles d'activité, hors congés et absences annoncées. Le suivi interséance prend fin au terme du forfait.

À l'issue du bilan, **une synthèse écrite et, si nécessaire, un devis personnalisé sont transmis par courriel sous 72 heures maximum**. Après une séance individuelle, une synthèse écrite complémentaire peut être adressée **à titre facultatif** sous le même délai ; elle ne constitue pas un livrable systématiquement garanti, sauf mention expresse sur le devis.

Les supports éventuellement fournis reflètent les informations et observations disponibles à leur date de rédaction. En cas de morsure grave, accident, urgence médicale ou vétérinaire, il convient de contacter les services compétents plutôt que de recourir à la messagerie du suivi.

20. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, IMAGES ET DONNÉES

20.1. SUPPORTS ET DOCUMENTS

Les textes, fiches, vidéos, illustrations, synthèses et supports élaborés par ARCANIS restent protégés par les droits de leur auteur. Le client dispose d'un droit d'utilisation personnel pour le suivi de son chien et peut les communiquer à un vétérinaire ou à un professionnel participant directement à ce suivi, sans modification ni exploitation commerciale. Leur diffusion publique, vente, reproduction à des fins professionnelles ou publication intégrale exige une autorisation écrite.

20.2. PHOTOGRAPHIES ET VIDÉOS

Des photographies et vidéos peuvent être utilisées à des fins de suivi pédagogique. Toute diffusion publique à des fins de communication, promotion, publication ou formation requiert **une autorisation libre, distincte, préalable et écrite**, sans incidence sur le prix ou l'accès à la prestation. Le retrait du consentement vaut pour les utilisations futures, dans les limites des droits et obligations applicables. L'image et la voix du professionnel, des participants et des tiers ne doivent pas être diffusées publiquement sans autorisation.

20.3. DONNÉES PERSONNELLES

Le responsable du traitement est **Victor, Camille Proust, entrepreneur individuel, ARCANIS STUDIO**. Les données nécessaires à la prise de contact, aux réservations, à l'exécution des prestations, à la facturation, aux paiements et aux éventuelles réclamations sont traitées dans le respect du RGPD. Les droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et, lorsqu'il s'applique, de portabilité peuvent être exercés à **camilleproust@arcanis.studio**. Une réclamation peut être déposée auprès de la CNIL. La politique de confidentialité du site précise les bases légales, destinataires et durées de conservation des données.

21. DISPOSITIONS FINALES, LITIGES ET MÉDIATION

21.1. FORCE MAJEURE

En cas d'événement répondant aux critères légaux de la force majeure, la partie empêchée en informe l'autre dans les meilleurs délais. Les obligations concernées peuvent être suspendues pendant l'empêchement. S'il devient définitif, les prestations non exécutées donnent lieu aux restitutions légalement dues.

21.2. RÉCLAMATION

Toute réclamation peut être adressée par écrit à **camilleproust@arcanis.studio** ou à **ARCANIS STUDIO, 9 avenue François Collignon, 31200 Toulouse**, avec l'identité du client, la prestation concernée, les faits et la solution recherchée. Une réponse est apportée dans un délai raisonnable.

21.3. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Après réclamation écrite préalable demeurée sans solution, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné par ARCANIS : **CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris, https://www.cm2c.net**. La saisine intervient selon les conditions et délais légaux, notamment au plus tard un an après la réclamation écrite. La médiation ne prive pas de recours juridictionnels.

21.4. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX

Le droit français s'applique. En cas de différend non résolu à l'amiable ou par médiation, les juridictions légalement compétentes peuvent être saisies, sans priver le consommateur des règles protectrices de compétence territoriale.

21.5. MISE À JOUR DES CGV

La version applicable est celle valablement portée à la connaissance du client et acceptée lors de la conclusion du contrat. Les modifications ultérieures s'appliquent aux contrats futurs, sauf texte impératif, accord écrit ou modification plus favorable valablement consentie. La nullité éventuelle d'une clause ne prive pas les autres de leurs effets.

ANNEXE – FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À remplir et transmettre uniquement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation pour un contrat conclu à distance ou hors établissement, lorsqu'il est applicable.

Destinataire : ARCANIS STUDIO – Victor, Camille Proust, 9 avenue François Collignon, Résidence Aramon, BP 13, 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 / de la réservation : ……

Nom et prénom : ……

Adresse postale : ……

Adresse électronique : ……

Date : ……

Signature (uniquement si formulaire envoyé sur papier) : ……