

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

1. DÉNOMINATIONS

Dans les présentes conditions générales de service, sont désignés :

- « CGS », les présentes conditions générales de service.
- « www.caroline-gasnier.com », le site internet de communication externe <https://www.caroline-gasnier.com> ayant pour objet de proposer des services canins et félins ainsi que de la vente d'accessoires animaliers.
- « **Caroline Gasnier** », la personne physique ou morale du même nom, éducateur comportementaliste canin et félin, éditeur du site internet « www.caroline-gasnier.com » et propriétaire/représentante des noms commerciaux « Canirvana », « Felirvana » et « Holybrius ». Toutes les informations légales la concernant sont consultables sur « www.caroline-gasnier.com » dans la rubrique « mentions légales ».
- « **Client(s)** », toute personne morale ou physique qui fait appel, achète ou bénéficie de prestations de service ou de ventes proposées par **Caroline Gasnier**, ainsi que les personnes présentes à tout ou partie d'une de ces prestations.
- « Domicile », le lieu de résidence principale ou secondaire du **Client**, les lieux publics extérieurs, accessibles et autorisés par les municipalités, désignés par **Caroline Gasnier**.
- « Chien(s) », l'animal domestique d'espèce *Canis Lupus* dont le **Client** est propriétaire et pour lequel il demande une prestation.
- « Chat(s) », l'animal domestique d'espèce *Felis Silvestris* dont le **Client** est propriétaire et pour lequel il demande une prestation.

2. OBJET

Les présentes CGS :

- sont conclues entre **Caroline Gasnier** et ses **Clients**, dans le cadre de la vente de prestations de service ;
- s'appliquent à régir les relations entre les deux parties précédemment citées et présentent leurs droits et obligations respectives ;
- définissent et précisent les modalités des prestations de service proposées par **Caroline Gasnier** qui accomplira ces mêmes prestations suite à la demande expresse du **Client** via le site « www.caroline-gasnier.com », un contact téléphonique, un mail ou encore via les réseaux sociaux.

Les présentes CGS pourront être complétées, si besoin est, par des conditions particulières, qui dans ce cas seront annexées. Il est par ailleurs possible de consulter des conditions générales spécifiques propres à certaines fonctionnalités, à certains services et moyens d'accès ou de paiement via le site « www.caroline-gasnier.com ». Ces conditions générales spécifiques sont les suivantes :

- Conditions Générales d'Utilisation (CGU)
- Conditions Générales de Vente (CGV)

Les présentes CGS prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par **Caroline Gasnier**. Cette dernière se réserve la possibilité de modifier les CGS à tout moment sans préavis : les conditions applicables seront celles en vigueur à la date à laquelle le **Client** passe commande ou convient d'un rendez-vous.

3. APPLICATION ET ACCEPTATION

À défaut de la signature de ce document, les présentes CGS s'appliquent de plein droit dès lors que le **Client** a accepté et convenu d'un rendez-vous ou d'une prestation de service avec **Caroline Gasnier**.

Les présentes conditions sont mises à disposition du **Client** sur le site web « www.caroline-gasnier.com » et peuvent également être consultées sur demande par mail ou en version papier lors d'un rendez-vous en présentiel.

La jouissance des prestations de service proposées par **Caroline Gasnier** au **Client** impliquent l'acceptation inconditionnelle et sans réserve des termes de ces mêmes prestations ainsi que l'intégralité des présentes CGS ci-après décrites.

Le **Client** déclare et reconnaît donc avoir lu l'intégralité des termes des présentes CGS et les accepter.

Le **Client** reconnaît en outre que les conditions générales sont mises à sa disposition d'une manière permettant leur conservation et leur reproduction.

Caroline Gasnier se réserve la possibilité de modifier ou compléter à tout moment, en tout ou partie, les présentes CGS. Il appartient en conséquence au **Client** de consulter régulièrement la dernière version des conditions générales mise à disposition sur le site « www.caroline-gasnier.com ». Le **Client** est réputé accepter cette dernière version à chaque nouvelle prestation.

En cas de non-respect par le **Client** des présentes CGS, **Caroline Gasnier** se réserve le droit de lui refuser l'accès aux prestations proposées.

4. LE PRESTATAIRE ET SES SERVICES

Les prestations sont proposées et réalisées par **Caroline Gasnier**, éducateur comportementaliste canin et félin agréé, qui est désignée ici comme étant le prestataire des dits services. Les informations et coordonnées la concernant sont disponibles sur le site « www.caroline-gasnier.com » et les données principales sont les suivantes :

- SIRET : 847 634 821 00015
- +33 670078432
- caro.gasnier@gmail.com
- 24, rue de la Gare – 25580 Etalans | FRANCE

L'ensemble des services proposés par **Caroline Gasnier** sont présentés sur le site de communication externe « www.caroline-gasnier.com » et sont accompagnés d'un descriptif détaillé.

Les prestations proposées au **Client** peuvent être brièvement listées comme suit :

- des consultations au domicile du **Client** ou à distance via Skype ;
- de l'éducation canine sous forme de cours individuels et collectifs ou de balades collectives ;
- des promenades canines confiées par le **Client** ;
- des massages canins au domicile du **Client** ;
- du cat-sitting au domicile du **Client** ;
- des interventions en milieu scolaire ou privé dans le cadre du programme PECCRAM.

Cette liste n'est pas exhaustive et **Caroline Gasnier** se réserve le droit d'ajouter, de supprimer ou de modifier tout service si elle le juge nécessaire. Dans ce cas, le **Client** sera informé de ces modifications si elles ont un quelconque impact sur lui.

Les services sont proposés dans la limite de disponibilité et tant qu'ils sont visibles sur le site « www.caroline-gasnier.com ».

Les prestations que **Caroline Gasnier** dispense peuvent avoir un ou plusieurs objectifs tels que :

- coacher les **Clients** propriétaires et futurs propriétaires d'animaux face aux divers troubles du comportement et problèmes d'éducation, et/ou en prévention de ces derniers ;
- améliorer la qualité des connaissances théoriques et pratiques du **Client** face aux différents comportements de son animal ;
- améliorer la relation entre le **Client** et son animal ;
- apporter du mieux-être à l'animal du **Client** ;
- aider le **Client** à obtenir la maîtrise de son animal dans diverses circonstances (milieu urbain/naturel, stimuli extérieurs, etc.) ;
- assister le **Client** dans l'apprentissage, la progression, l'entretien des exercices d'obéissance et d'éducation de base : assis, couché, debout, « pas bouger », marche au pied, rappel, etc ;
- enseigner au **Client** les techniques et méthodes à mettre en place face à des comportements gênants ou non désirés de l'animal, sauf s'ils font partie intégrante de sa nature ;
- accompagner le **Client** dans son projet d'adoption d'un animal : du choix de ce dernier au premier pas dans la vie du foyer ;
- aider le **Client** à appréhender au mieux un changement de vie ou de situation vis à vis de son animal ;
- assurer les devoirs et obligations vis à vis de l'animal du **Client** lors des promenades canines ou gardes félines confiées.

Cette liste n'est pas exhaustive, les objectifs peuvent varier suivant les situations et attentes des **Clients**.

Caroline Gasnier intervient uniquement suite à une demande du **Client**.

La date et le lieu d'exécution des prestations sont convenus au préalable d'un commun accord par téléphone, sms, e-mail ou via les réseaux sociaux entre **Caroline Gasnier** et le **Client**.

La durée de la prestation dépend de la nature de celle-ci et de chaque situation particulière.

La méthode de travail est basée sur la coopération et le respect de l'intégralité physique et psychique de l'animal.

Lors des séances d'éducation canine, seuls les colliers plats et harnais sont acceptés ; tout accessoire coercitif est pros crit.

Les prestations sont proposées à l'heure, à l'unité et/ou sous forme de forfait.

Pour les consultations, un suivi pourra être assuré sur demande du **Client**, durant une période maximale de 2 semaines après le dernier rendez-vous. Il s'effectue par mail ou par téléphone. En aucun cas il ne pourra se substituer à une séance supplémentaire que **Caroline Gasnier** jugerait nécessaire pour pouvoir résoudre la problématique soulevée ou répondre aux questions posées.

5. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

- Le Prestataire :

Caroline Gasnier est assurée au titre de la Responsabilité civile professionnelle comme indiqué à l'article 11 des présentes CGS.

Les obligations et responsabilités de **Caroline Gasnier** en cas d'annulation et de modifications des prestations sont spécifiées à l'article 9 des présentes CGS.

Caroline Gasnier devra mettre tout en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose, et souscrit à ce titre une obligation de moyens. En aucun cas le **Client** ne pourra exiger de résultats, ceux-ci étant liés à la capacité,

l'investissement et l'implication du **Client** à mettre en application les conseils et recommandations, mais aussi à l'animal, être vivant dont les réactions ne sont pas toujours prévisibles.

Caroline Gasnier s'engage, dans les limites des présentes CGS, à :

- respecter scrupuleusement le détail des prestations qu'elle propose ;
- mettre en œuvre tous les moyens et techniques de travail pour obtenir les résultats/améliorations souhaité(e)s et/ou demandé(e)s par le propriétaire dans le respect de l'animal ;
- veiller au bien-être de l'animal ;
- utiliser des méthodes amicales et positives, non violentes et respectueuses des émotions et du physique de l'animal ;
- informer le **Client** des risques éventuels résultant d'une mise en œuvre incomplète de ses conseils ;
- utiliser un langage compréhensible par le **Client** ;
- donner les éléments de psychologie canine nécessaires à la compréhension de l'animal ;
- adapter les cours au caractère de l'animal et aux attentes du **Client** en matière d'éducation ou de rééducation ;
- prendre en compte les difficultés rencontrées par le **Client** et proposer des solutions concrètes ;
- référer les cas qui dépasseraient les limites de sa compétence et donc trouver un professionnel susceptible d'aider le **Client**. Le suivi et la responsabilité de **Caroline Gasnier** s'arrêteront dès lors que les coordonnées du professionnel auront été communiquées au **Client**.

Il est convenu que **Caroline Gasnier** ne pourra être tenu responsable en cas :

- de dommages indirects et imprévisibles subis par le **Client** sur lui-même, son animal ou ses biens ;
- de dommages directs subis par le **Client** sur lui-même, son animal ou ses biens, si ceux-ci n'ont pas été causés par **Caroline Gasnier** pendant la prestation ou postérieurement à celle-ci ;
- d'inefficacité, d'aggravation ou de conséquences dommageables si le **Client** n'a pas exécuté/respecté ses obligations et ses engagements ;
- de blessures occasionnées sur ou par l'animal lorsque celui-ci n'est pas placé directement sous sa responsabilité ;
- de conséquences imputables à des omissions de la part du **Client** ;
- de conséquences négatives si le **Client** n'a pas suivi ou a cessé de suivre ses conseils et recommandations ;
- de conséquences liées à une prise d'initiative du client sans son accord.

- Le Client :

Les **Clients** devront être majeurs, avoir des capacités physiques et psychologiques suffisantes pour bénéficier des prestations souhaitées et disposer de pleine capacité juridique. Dans le cas où le **Client** serait mineur, il devra être systématiquement accompagné d'une personne majeure respectant les conditions précédemment citées et devra présenter une autorisation parentale.

Les prestations sont exclusivement réservées aux **Clients**, ils ne seront en aucun cas autorisés à être accompagnés par des personnes extérieures à la prestation sans l'accord préalable de **Caroline Gasnier**, 24h avant la prestation. Dans le cas contraire, **Caroline Gasnier** se réserve le droit de refuser la participation/observation de cette personne extérieure, voire d'annuler la prestation, qui sera considérée comme accomplie et due.

Lors des cours ou balades éducatives canines, il ne sera admis qu'un seul chien par conducteur et un seul conducteur par chien. Les femelles en chaleur ou gestantes ne sont pas admises.

L'implication du **Client** est une absolue nécessité quand à la bonne réalisation de la prestation et il demeure seul responsable des résultats du coaching et de ses conséquences, que les objectifs de départ soient atteints ou non.

Le **Client** s'engage à :

- s'investir et mettre à disposition de **Caroline Gasnier** tous les moyens nécessaires à la bonne réalisation de la prestation dans le délai convenu ;
- régler le prix de la prestation dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes CGS ;
- être présent lors des prestations qui le nécessitent ;
- présenter lors des prestations un animal identifié, par puce ou tatouage ;
- respecter les besoins primaires de son animal ;
- mettre à jour les vaccins de son animal et le traiter régulièrement contre les parasites internes et externes. Il sera en possession de son carnet de vaccination à jour lors des prestations ; certains vaccins peuvent être exigés comme celui de la toux du chenil et de la rage ;
- assurer son animal dans le cadre de sa responsabilité civile, et en présenter sur demande une copie à **Caroline Gasnier** ;
- équiper ou fournir à son animal des accessoires adaptés à la prestation choisie et ce, en accord avec les méthodes de travail de **Caroline Gasnier**. Cette dernière pourra lui faire part de ses recommandations sur la question ;
- bannir tout matériel et/ou technique basés sur la douleur, l'intimidation, la peur, la mise en difficulté de son animal et ce, y compris en dehors des prestations ou dans le cadre d'une intervention avec un autre professionnel. Il reconnaît être informé du fait qu'en plus de porter atteinte au bien-être de son animal, cela pourrait aggraver la situation et devenir dangereux pour l'entourage ;
- maintenir au mieux de ses possibilités une sociabilisation suffisante envers les êtres humains et les autres animaux ;
- soumettre son animal aux contrôles vétérinaires réglementaires en cas de blessures sur lui-même ou autrui, et prendre en charge les frais entraînés par l'incident ;
- restituer en parfait état tout matériel (livres, laisses, colliers, muselières, etc.) appartenant à **Caroline Gasnier**, qu'il soit utilisé ou non durant l'une de ses prestations, dès que **Caroline Gasnier** en fait la demande ;
- suivre et respecter scrupuleusement les conseils, la méthode et le cas échéant le programme établi par **Caroline Gasnier** ;
- informer **Caroline Gasnier**, de toute pathologie supposée ou diagnostiquée, en lien ou non avec l'objet de la prestation, ainsi que les traitements médicamenteux administrés à l'animal. En cas de doute ou de suspicion de maladie, un bilan vétérinaire pourra être demandé ;
- ne pas consulter un autre professionnel en même temps que **Caroline Gasnier** car cela serait contre-productif ;
- communiquer tous les risques que peut présenter son animal dans tous les domaines, notamment du point de vue comportemental, psychologique et physiologique ;
- fournir sans omission volontaire toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.

Dans le cadre des séances d'éducation canine, le **Client** s'engage à :

- ne pas donner la ration de nourriture juste avant de se présenter à la séance afin d'éviter les torsions d'estomac et avoir un chien motivé ;
- détendre correctement son chien avant le début de la séance ;
- se présenter avec le matériel nécessaire à la séance, préalablement défini avec **Caroline Gasnier** ;
- attacher son chien, sauf indication contraire de **Caroline Gasnier** ;
- suivre les séances de façon régulière ;
- appliquer les conseils et recommandations de **Caroline Gasnier**, en absence comme en présence, quelque soit l'endroit où s'effectueront les séances ;
- poursuivre le processus d'éducation chez lui, selon les conseils de **Caroline Gasnier**, le travail personnel étant indispensable pour que les progrès soient significatifs et obtenir de bons et durables résultats.
- attendre la fin de période de gestation ou de chaleur avant de se (re)présenter avec sa chienne aux cours/balades.

Le **Client** est responsable :

- des conséquences liées au non respect de ses engagements et obligations ;
- des tous les dommages causés par son animal sauf dans le cas des promenades canines confiées et des gardes félines ;
- de la bonne tenue de son animal ;
- de son animal lors du trajet de son domicile vers le lieu choisi pour effectuer la prestation, qu'il soit à pieds, en transport en commun ou dans son véhicule personnel.

Les obligations et responsabilités du **Client** associées aux chiens agressifs, mordeurs ou catégorisés sont spécifiées à l'article 6 des présentes CGS et celles liées aux modalités d'annulation, de modifications ou de rétractation à l'article 9.

6. CHIENS MORDEURS OU CATÉGORISÉS

Les chiens mordeurs ou catégorisés sont les bienvenus dans le cadre de toutes les prestations proposées par **Caroline Gasnier**.

Cependant, pour pouvoir bénéficier de ces prestations :

- le **Client**, propriétaire de chien(s) jugé(s) dangereux et/ou agressif(s), devra être en règle vis-à-vis de la loi "chien mordeur" si une ou plusieurs morsures ont déjà eu lieu ;
- le **Client**, propriétaire de chien(s) catégorisé(s), devra être en règle avec la loi sur les chiens "dits dangereux" du 6 Janvier 1999 et posséder une photocopie de l'attestation d'assurance responsabilité civile, une déclaration en mairie et le permis de détention de chiens de catégorie, ou à défaut, un permis provisoire, dès l'âge de 8 mois du chien ;
- le(s) chien(s) jugé(s) dangereux et/ou agressif(s) par **Caroline Gasnier** et le(s) chien(s) catégorisé(s) devront obligatoirement être vaccinés, identifiés et porter une muselière de taille adaptée type panier (de préférence BASKERVILLE).

Dans les cas contraires, le **Client** ne saurait tenir **Caroline Gasnier** pour responsable.

Les consignes de sécurité indiquées par **Caroline Gasnier** avant la prestation devront être respectées à la lettre. En cas de mise en danger de **Caroline Gasnier** et/ou des éventuelles personnes ou animaux présents, une plainte pourra être déposée et un signalement sera fait en commissariat et en mairie.

Caroline Gasnier se réserve le droit de refuser et/ou cesser l'exécution de toute prestation convenue avec le **Client** dont le chien pourrait représenter un danger trop important pour la sécurité de **Caroline Gasnier** et/ou des personnes ou animaux présents.

7. TARIFS ET PAIEMENT

Les tarifs des prestations sont disponibles sur le site internet « www.caroline-gasnier.com ».

Le **Client** s'engage à prendre connaissance des tarifs avant toute réservation ou commande de prestation.

Les conditions tarifaires sont susceptibles d'être modifiées à tout moment. Les nouvelles conditions tarifaires annulent et remplacent automatiquement les précédentes. Néanmoins, le prix des prestations facturées au **Client** sera celui en vigueur au jour de la commande de prestation.

Les tarifs s'entendent nets en Euros (TVA non applicable – article 293 B du CGI).

Le règlement des prestations proposées par **Caroline Gasnier** se fait au comptant soit :

- en espèces, avant les prestations ou le jour même de celles-ci (les forfaits devront être réglés en une seule fois) ;
- par chèque bancaire à l'ordre de **Caroline Gasnier** pour toutes les prestations si l'encaissement est effectué avant celles-ci et sinon le jour du premier rendez-vous uniquement dans le cas où un forfait est souscrit ;
- par virement bancaire avant toutes prestations.

Les prestations effectuées à distance ou en l'absence du **Client** (garde et promenade) devront être réglées dans leur totalité avant la réalisation de ces prestations.

En cas de prestation à domicile, les déplacements sont inclus dans le prix si celle-ci se déroule dans la zone géographique couverte par **Caroline Gasnier** qui est précisée sur le site « www.caroline-gasnier.com ».

Caroline Gasnier ne fait pas crédit.

En cas de chèque sans provision et sans régularisation dans un délai de 10 jours, **Caroline Gasnier** n'assurera plus la/les prestation(s) prévue(s), et suite à un rappel écrit de sa part, le prix dû sera majoré de pénalités de retard correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal calculé sur le montant des sommes dues.

Une remise de 50 % sera accordée sur la première prestation (hors forfait) à tous les **Clients** ayant adopté (en refuge ou en association) l'animal concerné dans les 12 derniers mois, et ce uniquement sur présentation d'un document officiel signé ou tamponné par l'organisme en question.

8. MODALITÉS DES FORAITS

Les obligations relatives aux forfaits et à leurs contenus sont actives dès le paiement et implique une acceptation sans réserve des présentes CGS.

Le rythme entre chaque unité de forfait est fonction des disponibilités du **Client** et de **Caroline Gasnier**.

Les forfaits d'éducation canine sont valables le nombre de mois correspondant au nombre de cours (le forfait 5 cours est valable 5 mois, celui de 10 cours est valable 10 mois) car 1 cours par mois est un minimum pour permettre une bonne progression.

Pour les autres forfaits, la validité est de 12 mois à partir de la souscription.

En cas de dépassement de la validité du forfait souscrit, ce qui reste de celui-ci est perdu définitivement.

Dans le cas des forfaits d'éducation canine (cours individuels, collectifs et ballades), les prestations ne pourront avoir lieu si l'animal présente des troubles graves du comportement sauf indications contraires de **Caroline Gasnier**. Si tel est le cas, une consultation comportementale et un programme de travail à l'issue de celle-ci seront proposés au **Client**. Ce dernier devra s'y soumettre ou solutionner par un autre moyen les problèmes de comportement de son animal s'il souhaite poursuivre les prestations comprises dans le forfait.

Dans le cas des forfaits d'éducation canine en collectif (cours et balades), les prestations ne pourront avoir lieu pendant les périodes de gestation ou de chaleur de l'animal.

En cas de décision de suspension définitive des prestations souscrites dans le cadre d'un forfait avant la fin de celui-ci par le **Client**, et ce pour quelque raison que ce soit, aucun remboursement de tout ou partie du forfait ne pourra être exigé auprès de **Caroline Gasnier**. De même qu'aucun remboursement des prestations déjà effectuées ou perdues ne sera envisageable.

En cas d'interruption temporaire du forfait à l'initiative du **Client** pour cause majeure justifiable, ce même forfait ne sera pas remboursé mais les prestations concernées pourront reprendre dès que le **Client** pourra à nouveau se rendre disponible dans la limite de validité du forfait.

Le **Client** devra signaler toute absence, report ou annulation au moins 48 heures à l'avance. Si tel n'est pas le cas, la prestation sera décomptée du forfait sauf en cas de force majeure justifiable dans la limite de deux décalages de prestation.

Si le cas de force majeure concerne l'animal bénéficiaire de la prestation (maladie, accident, décès, euthanasie), le forfait restera valable pour un éventuel autre animal appartenant au **Client**. Néanmoins, un remboursement pourra être envisagé en cas de décès ou d'euthanasie.

9. ANNULATION – MODIFICATION – RÉTRACTATION

- Venant du Client :

Conformément à l'article L.121-21, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5.

Les prestations de service proposées par **Caroline Gasnier** ne relevant pas du démarchage mais suite à un contact de la part du **Client**, le droit de rétractation ne peut donc pas s'appliquer.

Pour le **Client**, un cas de force majeure concerne tout événement indépendant de sa volonté et faisant obstacle à la pleine participation de la prestation. Constituent notamment des cas de force majeure : les intempéries, fortes précipitations, cyclones, séismes, verglas, neige, maladie, accident, grève, incendie, inondation, guerre, décès.

Pour toute absence, annulation, modification ou report d'une prestation, **Caroline Gasnier** devra être informée au minimum 48h avant celle-ci (sauf cas de force majeure justifiable) par téléphone, SMS ou e-mail et elle devra en confirmer l'enregistrement auprès du **Client**. La prestation concernée pourra éventuellement être reportée à une date ultérieure pour la même prestation.

Toute prestation non suivie, annulée, modifiée ou reportée moins de 48h à l'avance sera due et facturée (sauf cas de force majeure justifiable) dans la limite de deux décalages de prestation.

Si le cas de force majeure concerne l'animal bénéficiaire de la prestation (maladie, accident, décès, euthanasie) et qu'il est justifiable, la prestation restera valable pour un éventuel autre animal appartenant au **Client**. Cependant, **Caroline Gasnier** n'effectuera aucun remboursement en cas de décès, d'abandon, de séparation, de maladie, d'euthanasie de l'animal, de déménagement ou de changement de situation personnelle et/ou professionnelle du **Client**.

Les prestations déjà faites ne sont pas remboursables conformément à la loi et toute somme déjà versée restera acquise au prestataire, **Caroline Gasnier**.

Les cours ou balades éducatives ne pourront être annulés à l'initiative des **Clients** pour des raisons météorologiques sur le lieu d'exercice prévu. C'est uniquement **Caroline Gasnier** qui pourra juger si ces prestations devront être annulées en cas de mauvaises conditions climatiques ou par manque de participants.

Les modalités d'annulation et de modification relatives aux forfaits sont précisées à l'article 8 des présentes CGS.

- Venant du Prestataire :

Caroline Gasnier peut être amenée à annuler, reporter ou modifier la prestation prévue avec le **Client** en cas de force majeure ou de nombre de participant insuffisant.

Pour le prestataire (ici **Caroline Gasnier**), un cas de force majeure concerne tout événement indépendant de sa volonté et faisant obstacle à son fonctionnement normal au stade de la prestation. Constituent notamment des cas de force majeure : intempéries, fortes précipitations, cyclones, séismes, verglas, neige, maladie, accident, grève, incendie, inondation, guerre, décès, faillite, panne de véhicule.

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de **Caroline Gasnier**.

Dans de telles circonstances, **Caroline Gasnier** préviendra le **Client**, par mail, SMS ou par téléphone, dans les 24 heures suivant la date de survenance des événements et se réserve le droit de rompre le présent contrat et/ou de modifier le calendrier en cours sans que ne puisse être exigé par le **Client** le versement d'indemnités ou de remboursement.

Si l'événement venait à durer plus de 30 jours à compter de la date de survenance de celui-ci, la ou les prestation(s) conclue(s) par **Caroline Gasnier** et le **Client** pourront être annulée(s) ou reprogrammée(s) par la partie la plus diligente sans qu'aucune des parties puissent prétendre à l'octroi de dommages et intérêts.

10. LIMITES D'INTERVENTION

Caroline Gasnier se réserve le droit de refuser et/ou de cesser l'exécution de toute prestation en cas :

- de demande de prestation dans une zone géographique non couverte par **Caroline Gasnier** ;
- de conditions de travail jugée à risque et mettant en danger la sécurité de **Caroline Gasnier** ou celle d'autrui (animal inclus) ;
- de demande du **Client** illégale ou non conforme à la législation en vigueur ;
- de vaccination non à jour de l'animal ;
- d'animal malade, de chienne en chaleur ou gestante ;
- d'animal non couvert par la responsabilité Civile de son propriétaire ;
- de brutalité/violence du **Client** envers son animal ;
- de manque de respect du **Client** à l'égard de **Caroline Gasnier**, d'éventuels participants et/ou de l'environnement ;
- d'utilisation d'accessoires ou de méthodes d'éducation contraires à ce que **Caroline Gasnier** dispense ;
- de non respect des obligations décrites dans les présentes CGS par le **Client** ;
- d'informations erronées, mensongères ou cachées volontairement par le **Client** ;
- d'impayé par le **Client**.

Cette liste n'est pas exhaustive. Dans le cas d'un refus d'intervention ou d'une cessation de la prestation de **Caroline Gasnier**, aucune compensation ou dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le **Client**. Seules les sommes déjà versées au titre de paiement seront dues dans les cas où la volonté ou les obligations du **Client** ne sont pas engagées et dans le cas où les présentes CGS ne s'y opposent pas.

11. CHARTE QUALITÉ

Caroline Gasnier est diplômée par l'organisme Vox Animae pour les métiers suivants :

- éducation canine ;
- comportementaliste canin ;
- comportementaliste félin.

Caroline Gasnier respecte les chartes et codes de déontologie du MFEC et de Vox Animae notamment.

En application de l'article L214-6 du code rural, **Caroline Gasnier** est détenteur du certificat de capacité n°2018/327a-64bf délivré par le ministère de l'agriculture et de l'alimentation, il est relatif à l'exercice d'activités liées aux animaux de compagnie d'espèce domestique et obligatoire pour exercer.

Caroline Gasnier possède une attestation d'aptitude pour les chiens de première et deuxième catégorie.

Caroline Gasnier est assurée au titre de la Responsabilité civile professionnelle auprès de la MACIF. Elle est ainsi couverte pour tous les risques inhérents à l'exercice de l'éducation canine, aux prestations à domicile liées à son activité et à la vente d'accessoires.

12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE - DROITS D'AUTEUR

L'ensemble des prestations proposées par **Caroline Gasnier** relève de la législation Française et Internationale sur les droits d'auteur et la propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction sont réservés, y compris pour les documents téléchargeables et les représentations iconographiques et photographiques.

Toute extraction, reproduction, représentation, modification, publication, adaptation et/ou exploitation de tout ou partie des éléments cités ci-dessous, quel que soit le moyen, le procédé, la forme ou la langue utilisée, par quelle que personne que ce soit, sans l'autorisation explicite et formelle de **Caroline Gasnier** ou des auteurs concernés est interdite. Dans le cas contraire, cela constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

- Document et support fournis :

La structure générale, la mise en page, les informations, les textes, les représentations iconographiques et photographiques animées ou non et tout autre élément des documents et supports mis à disposition du **Client** sont la propriété exclusive de **Caroline Gasnier** ou de leurs auteurs respectifs.

- Prestation, méthode et savoir-faire :

Caroline Gasnier demeure la propriétaire exclusive des outils, des méthodes, du savoir-faire et du contenu des prestations proposées/développées antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le **Client**.

- Logos, marques et noms commerciaux :

Les marques et noms commerciaux Canirvana, Felirvana et Holybrius ainsi que les logos associés sont la propriété exclusive de **Caroline Gasnier** et sont susceptibles d'être déposées et enregistrés auprès de l'INPI.

Les logos et marques des sociétés citées sur les support fournis ou conseillés au **Client** lors des prestations sont la propriété exclusive de leurs auteurs respectifs.

- Accessoires et créations originales :

Toutes les créations d'objets qui sont ou ont été proposées à la vente sur le site « www.caroline-gasnier.com » sont la propriété exclusives de **Caroline Gasnier** jusqu'à leur vente.

13. DONNÉES COLLECTÉES – CONFIDENTIALITÉ – DROITS A L'IMAGE

- Collecte et utilisation des données :

En tout état de cause **Caroline Gasnier** collecte des informations personnelles relatives au **Client** uniquement dans le cadre des services proposés et ce, à des fins de gestion administrative et commerciale. Le **Client** fournit ces informations en toute connaissance de cause, notamment lorsqu'il procède par lui-même à leur saisie. Dans tous les cas, il sera précisé au **Client** l'obligation ou non de fournir ces informations.

Lorsque le **Client** contacte **Caroline Gasnier** via n'importe quel moyen mis à sa disposition (SMS, e-mail, téléphone, etc.) ou lorsqu'il fait appel à un ou plusieurs de ses services, il lui sera proposé de fournir ou d'enregistrer un certains nombres d'informations personnelles (nom, adresse, mail, téléphone, etc.). Ces données sont enregistrées dans l'unique but de répondre au mieux à sa demande (information, prise de rendez-vous, réservation, commande, etc.).

Les données collectées par **Caroline Gasnier** et sur « www.caroline-gasnier.com » sont principalement utilisées pour :

- permettre à **Caroline Gasnier** d'assurer la meilleure logistique et mise en pratique possible du ou des services souhaité(s) par le **Client** (le contacter, se rendre à son domicile, analyser sa problématique, etc.) ;
- permettre à **Caroline Gasnier** une bonne gestion administrative et commerciale ;
- l'envoi d'une newsletter ou d'informations concernant les services proposés si le **Client** a préalablement autorisé **Caroline Gasnier** à l'ajouter dans l'une de ses listes de diffusion.

- Informatique et libertés - Confidentialités :

En France, les données personnelles sont notamment protégées par la loi n° 78-87 du 6 janvier 1978, la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, l'article L. 226-13 du Code pénal ainsi que la Directive Européenne du 24 octobre 1995.

Le **Client** est notamment informé que conformément à l'article 32 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les informations nominatives qu'il communique sont nécessaires pour répondre à sa demande et sont destinées à **Caroline Gasnier**, en tant que responsable du traitement à des fins citées dans la section précédente.

Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, les informations à caractère nominatif relatives aux acheteurs pourront faire l'objet de traitements automatisés. Ceux réalisés par **Caroline Gasnier** sont traités en conformité avec les exigences de la dite loi.

Le stockage des données personnelles ne présente aucune limitation de durée. Néanmoins, le **Client** est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, d'interrogation et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données personnelles le concernant qui sont inexacts, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. Le **Client** dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes ainsi qu'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale. L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de **Caroline Gasnier** par courrier manuscrit, signé et accompagné d'une copie d'un titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce en précisant l'adresse à laquelle la réponse doit être retournée. Cette demande doit être envoyée à **Caroline Gasnier** soit par la poste au 24 rue de la Gare, 25580 Etalans, soit par mail sur caro.gasnier@gmail.com.

Aucune information personnelle du **Client** n'est publiée, échangée, transférée, cédée ou vendue à son insu sur un support quelconque à des tiers, que ce soit à des fins publicitaires, marketing ou autres. Seule l'hypothèse du rachat de l'entreprise de **Caroline Gasnier** et de ses droits permettrait la transmission des dites informations à l'éventuel acquéreur qui serait à son tour tenu de la même obligation de conservation et de modification des données vis à vis du **Client**.

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information orale ou écrite, quelle qu'elle soit et quel qu'en soit le support, échangée dans le cadre de la prestation, et ce pendant toute la durée de la prestation ainsi qu'après son échéance.

Caroline Gasnier est tenue au secret professionnel de rigueur. Elle s'engage donc à ne pas divulguer ou transmettre des informations personnelles concernant ses **Clients** à des tiers, à l'exclusion des confrères et professionnels compétents susceptibles de la seconder et des instances supérieures qui en feront légitimement la demande.

Les **Clients** sont tenus de respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dont la violation est passible de sanctions pénales. Ils doivent notamment s'abstenir, s'agissant des informations à caractère personnel auxquelles ils accèdent ou pourraient accéder, de toute collecte, de toute utilisation détournée d'une manière générale et de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes.

- Droits à l'image et droits d'auteur du Client :

Le cas échéant, le **Client** autorise **Caroline Gasnier**, à le photographier et le filmer, ainsi que son animal, et à utiliser leur image.

En conséquence et conformément aux dispositions relatives au droit à l'image et au droit au nom, sauf désaccord explicite et écrit, le **Client** autorise **Caroline Gasnier**, en qualité de chef d'entreprise, à fixer, reproduire et communiquer au public les photographies et/ou vidéos prises dans le cadre de ses prestations.

Les photographies et vidéos pourront être exploitées et utilisées directement par **Caroline Gasnier**, sous toute forme et tout support connu et inconnu à ce jour, dans le monde entier, sans limitation de durée, intégralement ou par extraits (notamment presse, livre, vidéo, exposition, publicité, site Internet, réseaux sociaux, etc.).

Caroline Gasnier s'interdit expressément de procéder à une exploitation des photographies et/ou des vidéos susceptibles de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation, et s'interdit également de les utiliser dans tout support à caractère pornographique, raciste, xénophobe ou tout autre exploitation préjudiciable.

Le **Client** pourra s'opposer à la diffusion de ces supports, ou demander leur retrait par la suite. Cependant, le **Client** ne pourra poursuivre **Caroline Gasnier** pour atteinte au droit à l'image ou demander une quelconque rétribution.

Ces conditions s'appliquent également pour les photos, vidéos et témoignages fournis par le **Client**.

14. RÈGLEMENT DES LITIGES :

Les présentes CGS sont soumises à la loi française.

En cas d'échec d'une procédure à l'amiable, tout litige en relation avec les présentes CGS sera soumis aux instances judiciaires françaises compétentes.