Conditions générales de vente – Anim'aux Logis

Version du 07/10/2026

Article 1 – Identification du prestataire et champ d'application

Anim'aux Logis est le nom commercial de KERN Christelle, entrepreneur individuel (EI) sous le régime de la micro-entreprise.

- Adresse : 25E rue Principale, 57940 Volstroff
- SIRET : 514 917 145 00013
- Téléphone : 06 62 51 04 62
- E-mail : animauxlogis@outlook.fr
- Assurance responsabilité civile professionnelle : Allianz, 14 avenue du Général de Gaulle, 57100 Thionville, contrat Actif Pro n° 64269020, couverture : France

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de visites à domicile pour animaux domestiques et de promenades canines réalisées par Anim'aux Logis. Elles sont remises au client avec le contrat, conformément aux articles L111-1, L111-2, R111-1 et R111-2 du Code de la consommation.

La signature du contrat vaut acceptation des présentes CGV. En cas de contradiction, les conditions particulières du contrat priment sur les CGV. Ce sont les dernières CGV signées par le client qui s'appliquent.

Article 2 – Prestations, devis et tarifs

Anim'aux Logis propose des visites pour animaux domestiques au domicile du client et des promenades canines. La durée, la fréquence, les tâches et les tarifs sont précisés dans le « contrat de visites d'animaux au domicile du propriétaire » ou le « contrat promenades canines ». Les services sont limités à ceux prévus au contrat.

Anim'aux Logis est tenue à une obligation de moyens : elle met en œuvre tout son savoir-faire pour assurer le bien-être, la santé, l'hygiène et la sécurité des animaux confiés.

Devis. Le client peut demander un devis gratuit par e-mail. Il est valable 1 mois pour les prix, mais ne réserve pas les dates demandées.

Prix. Les prix sont indiqués en euros, TVA non applicable (article 293 B du CGI). Aucun frais de dossier ou de gestion n'est facturé.

Frais kilométriques. Les 10 premiers kilomètres (aller-retour entre le siège et le lieu de prestation) sont offerts. Au-delà, chaque kilomètre est facturé 0,70 €, sauf pour les promenades collectives (article 9).

Promenade d'essai. Si une promenade d'essai est nécessaire, elle est facturée au tarif en vigueur.

Évolution des tarifs. Les tarifs peuvent être réévalués chaque année. Le prix applicable est celui en vigueur à la signature du contrat. Pour les contrats en cours, toute modification est annoncée au moins 1 mois à l'avance.

Article 3 – Réservation et paiement

La réservation est ferme après signature du contrat et versement de l'acompte. Pour les visites, le client signe un contrat à chaque réservation. Pour les promenades régulières, le contrat est signé une seule fois et reste valable jusqu'à sa fin (article 9). Sans acompte, Anim'aux Logis ne peut pas garantir la disponibilité demandée.

Visites à domicile. Un acompte de 50 % du montant total est versé à la réservation. Le solde est payable au plus tard le lendemain du dernier jour de visite.

Promenades. Un acompte de 50 % du montant des promenades du premier mois est versé à la réservation ; il est déduit de la facture suivante. Les promenades sont ensuite facturées chaque mois, payables sous 7 jours à réception de la facture.

Les règlements se font en espèces, par chèque ou par virement.

Contrat électronique. Depuis septembre 2026, le contrat et les présentes CGV sont consultables à tout moment dans le dossier client du logiciel de gestion. Les contrats antérieurs sont conservés en version papier. Pour tout contrat d'un montant d'au moins 120 €, Anim'aux Logis le conserve 10 ans et en garantit l'accès au client sur simple demande (articles L213-1 et D213-1 et suivants du Code de la consommation).

Article 4 – Droit de rétractation

Le client dispose de 14 jours pour se rétracter, sans motif et sans frais. Le délai court à partir du lendemain de la signature du contrat. S'il expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant.

Le client peut se rétracter par écrit (e-mail ou courrier) avant la fin des 14 jours, avec ou sans le formulaire de l'annexe 1. Anim'aux Logis rembourse les sommes versées dans les 14 jours suivant la rétractation.

Début des prestations avant la fin du délai. Si le client souhaite que les prestations commencent avant la fin des 14 jours, il en fait la demande expresse en cochant la case prévue à cet effet dans le contrat. S'il se rétracte ensuite, il paie uniquement les prestations réalisées jusqu'à sa rétractation (article L221-25 du Code de la consommation). Si la prestation est entièrement réalisée avant la fin du délai, le client ne peut plus se rétracter (article L221-28 du même code).

Article 5 – Annulation, modification et retour anticipé

Annulation par le client (visites). Après le délai de rétractation, si le client annule moins de 15 jours avant le début des prestations, l'acompte reste acquis à Anim'aux Logis à titre d'indemnité forfaitaire, et aucune autre somme n'est réclamée. Si l'annulation intervient 15 jours ou plus avant le début, ou en cas de force majeure dûment justifiée, l'acompte est remboursé.

Annulation par le client (promenades). Toute promenade planifiée doit être annulée au moins 48 heures à l'avance, par SMS ou message WhatsApp. Passé ce délai, elle peut être facturée, sauf force majeure dûment justifiée. Deux annulations tardives par an sont tolérées sans facturation.

Annulation par Anim'aux Logis. Les prestations non réalisées ne sont pas facturées et les sommes versées sont intégralement remboursées.

Empêchement d'Anim'aux Logis. En cas d'empêchement grave (accident, hospitalisation), BECKER Yolande (07 60 08 08 88) contacte les clients ou peut être contactée par eux, pour les avertir et gérer la restitution des clés.

Retour anticipé (visites). Si le client écourt son absence, il prévient Anim'aux Logis le plus tôt possible. Le montant total prévu au contrat reste dû.

Prolongation. Le client prévient Anim'aux Logis le plus tôt possible. La prolongation est acceptée selon les disponibilités, et les prestations supplémentaires sont facturées en plus.

Absence prolongée involontaire du client. Le client signe à distance un nouveau contrat. En cas de force majeure l'empêchant de signer, un de ses proches peut signer à sa place. Anim'aux Logis assure alors les prestations dans la mesure du possible jusqu'au retour du client. Les horaires peuvent être adaptés, et les frais engagés (prestations supplémentaires, achats) sont ajoutés à la facture finale.

Article 6 – Pré-visite et accès au domicile

Pré-visite. Elle est obligatoire pour tout nouveau client. La première pré-visite est gratuite et sans engagement. Elle permet de faire connaissance avec les animaux, d'évaluer les besoins et de noter

les consignes, reprises dans le contrat ou dans un mémo remis au plus tard au début de la prestation. Toute pré-visite ou rencontre supplémentaire est facturée selon la grille tarifaire des prestations, plus les frais kilométriques.

Si l'animal ne remplit pas les conditions de l'article 7, Anim'aux Logis peut refuser la prestation à l'issue de la pré-visite.

Clés. Un exemplaire des clés est remis lors de la pré-visite, ou plus tard dans la boîte aux lettres du siège. Le client vérifie que ces clés ouvrent toutes les serrures et communique, le cas échéant, les codes d'alarme. Les clés sont conservées en lieu sûr et restituées à la fin des prestations, selon les modalités convenues avec le client à la remise des clés.

Si un déplacement supplémentaire est nécessaire pour récupérer les clés, ou en cas de problème d'accès lié aux clés ou à l'alarme, les frais de déplacement sont facturés 10 €.

Article 7 – Engagements du client et santé des animaux

Informations. Le client certifie l'exactitude des informations données au contrat sur ses animaux : santé, comportement, antécédents (morsures, fugues). Une omission ou une fausse déclaration peut entraîner l'arrêt immédiat de la prestation ; les prestations déjà réalisées restent dues. Si l'animal tombe malade avant le début des prestations, le client en informe Anim'aux Logis.

Conditions sanitaires. L'animal doit :

- être traité contre les puces et les tiques, et vermifugé ;
- être à jour de ses vaccins : typhus, coryza et leucose pour les chats ; maladie de Carré, parvovirose, leptospirose et hépatite de Rubarth pour les chiens ;
- être vacciné contre la rage s'il a voyagé ou a été adopté hors de France ;
- avoir un comportement compatible avec l'intervention d'un tiers.

Le carnet de santé et la carte I-CAD doivent être disponibles au domicile.

Médicaments et soins. Pour tout traitement, le client fournit l'ordonnance vétérinaire au nom de l'animal (posologie et poids) et les médicaments en quantité suffisante. Si une nourriture de « camouflage » est nécessaire, elle est aussi fournie. Pour un animal diabétique, le client fournit l'insuline et les seringues nécessaires.

Le traitement n'est administré que si l'animal l'accepte sans contrainte excessive ; en cas de refus, le client est prévenu. Anim'aux Logis peut refuser la garde d'un animal dont le traitement est trop lourd.

Article 8 – Dispositions propres aux visites à domicile

Horaires. Le rythme des visites est fixé au contrat avec le client. Les heures de passage sont organisées selon le planning d'Anim'aux Logis, qui veille à rester le plus régulier possible.

Utilisation du logement. Seules les pièces et les objets nécessaires aux prestations sont utilisés. Toute anomalie constatée au domicile pendant l'absence du client lui est signalée immédiatement.

Fournitures. Le client fournit en quantité suffisante pour toute la durée des prestations : alimentation, eau potable, gamelles propres, médicaments, litière, couchages, produits d'entretien et d'hygiène (liquide vaisselle, éponge réservée aux animaux, savon, essuie-tout), ainsi qu'un accès à un point d'eau chaude. La caisse de transport doit être disponible (hors cages de transport pour chiens). Si l'utilisation d'un aspirateur est nécessaire (cages de NAC, abords des litières), il est fourni cuve vide. À défaut, Anim'aux Logis n'est pas responsable d'un défaut d'entretien de ces zones ni d'un aspirateur bouché.

Conservation des aliments : Les emballages sont conservés fermés. Les aliments humides ouverts sont conservés au réfrigérateur et utilisés dans les 48 heures. Une eau potable propre est laissée à disposition.

En cas de manque, Anim'aux Logis facture 15 € de déplacement pour les achats, plus le remboursement des achats, à régler avant la fin des prestations.

Animaux ayant accès à l'extérieur. Anim'aux Logis n'est pas responsable des incidents survenus hors de sa surveillance directe : blessures, accidents, maladies, disparitions ou fugues. Il en va de même en cas de fugue due à une dégradation ou à une insuffisance des clôtures, portails ou autres dispositifs du domicile.

Sécurité. Anim'aux Logis peut interrompre ou refuser une visite si la sécurité des animaux ou la sienne est menacée (animal agressif, logement présentant un danger). Le client en est informé dans les meilleurs délais.

Article 9 – Dispositions propres aux promenades

Modalités. La fréquence et la durée des promenades sont définies au contrat selon les besoins et le tempérament du ou des chiens. Les promenades sont :

- individuelles ou avec les chiens du même foyer ;
- collectives, pour des chiens déjà familiers entre eux et de bonne compatibilité, regroupés par commune, avec frais kilométriques offerts.

Si un chien ne s'entend pas avec le groupe, il est promené seul, selon les disponibilités d'Anim'aux Logis.

Équipement. Le client laisse à disposition, pour chaque promenade et chaque chien : un collier ou un harnais adapté, une gamelle propre, de l'eau potable et une serviette. Le carnet de santé et la carte I-CAD de chaque chien doivent être disponibles.

Pour les chiens de 1re et 2e catégorie, le client fournit en plus : une muselière, le permis de détention délivré par la mairie, l'attestation de vaccination antirabique et l'attestation d'assurance responsabilité civile.

Comportement. Le ou les chiens doivent avoir un comportement compatible avec une promenade en extérieur. En cas de problème de comportement, Anim'aux Logis peut adapter ou refuser la prestation.

Conditions météo. Les promenades ont lieu par tous les temps. En cas de conditions dangereuses (orage, tempête, forte chaleur, inondation), l'horaire peut être modifié et la durée de la promenade réduite. Les chiens sont alors sortis pour leurs besoins, puis ramenés en sécurité à leur domicile pour un moment de jeu, de câlins. La prestation est alors facturée au réel du temps passé avec les animaux.

Promenades « nature » avec transport. Ces promenades, individuelles, avec les chiens du même foyer ou collectives, se font avec transport des chiens dans le véhicule d'Anim'aux Logis, en cage de transport ou avec un harnais relié à la ceinture de sécurité. Ces promenades ne sont réalisées qu'avec l'autorisation du client. Le véhicule est couvert par une assurance automobile Allianz incluant ce transport. Le surcoût du transport est indiqué au contrat.

Durée et fin du contrat. Le contrat de promenades est conclu pour une durée indéterminée. Chaque partie peut y mettre fin à tout moment, par e-mail ou par courrier, en prévenant l'autre le plus tôt possible. Les promenades sont facturées au réel des prestations effectuées.

Article 10 – Urgences, maladie et décès

En cas de blessure, de maladie ou d'état de santé inquiétant, le client est prévenu immédiatement. Si nécessaire et avec son accord, l'animal est conduit chez son vétérinaire habituel, désigné au contrat.

Si le client et la personne à contacter en cas d'urgence sont injoignables, ou si la situation est urgente, le client autorise Anim'aux Logis à conduire l'animal chez le vétérinaire le plus proche ou chez celui qui accepte de le prendre en charge. Le vétérinaire peut alors prendre toute décision nécessaire dans l'intérêt de l'animal.

Le temps passé est facturé selon la grille tarifaire du contrat, plus 0,70 €/km. Les frais vétérinaires sont à la charge du client.

En cas de décès de l'animal pendant la prestation, le client est prévenu immédiatement et décide des suites à donner.

Dans toute situation imprévue, la sécurité et le bien-être des animaux priment sur toute autre considération.

Article 11 – Responsabilités et assurances

Anim'aux Logis est assurée en responsabilité civile professionnelle. Sa responsabilité n'est engagée qu'en cas de faute de sa part.

Dommages au logement et aux biens. Anim'aux Logis répond des dommages qu'elle cause au logement et aux biens à l'occasion des prestations. Elle n'est pas responsable de ceux qui ne résultent pas de son fait.

Dommages causés par l'animal. Pendant les visites, le client reste responsable des dégâts que son animal cause au logement ou à des tiers (article 1243 du Code civil). Il vérifie que son assurance le couvre.

Maladie et décès de l'animal. Anim'aux Logis n'est pas responsable de la maladie ou du décès de l'animal liés à son âge ou à son état de santé. Les suites d'un décès pendant la prestation sont réglées à l'article 10.

Article 12 – Retard de paiement

Tout retard de paiement de plus de 8 jours après la date d'échéance fait l'objet d'une relance. Si elle reste sans effet, une mise en demeure est adressée au client par tout moyen écrit, y compris par e-mail, et les sommes dues portent alors intérêts au taux de 5 % par an. Anim'aux Logis peut suspendre les prestations jusqu'au paiement complet.

Article 13 – Force majeure

Aucune des parties n'est responsable d'un manquement dû à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Les sommes versées pour des prestations non réalisées sont alors remboursées.

Article 14 – Droit à l'image

Anim'aux Logis peut publier des photos des animaux confiés sur ses supports de communication (site internet, réseaux sociaux), sauf opposition du client exprimée à tout moment par e-mail. Aucune photo ne permet d'identifier le client ou son adresse.

Article 15 – Données personnelles

KERN Christelle, EI, est responsable du traitement des données collectées : identité, coordonnées, informations sur les animaux, codes d'accès. Elles servent uniquement à la réalisation des prestations et à la gestion des contrats, devis, factures, du planning et des urgences.

Ces données ne sont transmises à aucun tiers sans l'accord du client, sauf obligation légale, urgence vétérinaire ou empêchement d'Anim'aux Logis (personne désignée à l'article 5). Elles sont conservées au maximum 5 ans après la dernière prestation, sauf obligation légale plus longue (factures : 10 ans).

Conformément au RGPD, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, qu'il exerce par e-mail à animauxlogis@outlook.fr. Il peut aussi saisir la CNIL.

Article 16 – Réclamations, médiation et droit applicable

Toute réclamation est adressée par écrit à animauxlogis@outlook.fr ou au 25E rue Principale, 57940 Volstroff.

Les parties peuvent également recourir à une médiation en faisant appel au médiateur de la consommation MEDIAVET, convention n° D-24-4369 : https://mediavet.net.

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut d'accord amiable, le litige est porté devant le tribunal compétent selon les règles de droit commun.

Si l'une des clauses des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses restent en vigueur.

Signature

En signant électroniquement le contrat, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter sans réserve.

Annexe 1 – Formulaire de rétractation

À compléter et renvoyer uniquement si le client souhaite se rétracter.

À l'attention d'Anim'aux Logis – KERN Christelle EI, 25E rue Principale, 57940 Volstroff, animauxlogis@outlook.fr :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

- Prestation : .....
- Contrat signé le : .....
- Nom du client : .....
- Adresse du client : .....
- Date : .....
- Signature (uniquement si le formulaire est envoyé sur papier) :