



## Conditions générales de prestations de service :

### Visites à domicile pour animaux de compagnie.

(Mise à jour le 01/01/2025)

Les présentes conditions générales ont pour objectif de déterminer les droits et obligations de l'entreprise *Ani'Manon* et de la personne physique ou morale bénéficiant des services : le *propriétaire* de l'animal ou des animaux. Ces conditions pourront être modifiées à tout moment, sans préavis, dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la signature du contrat de prestation par le client et seront ainsi considérée comme acceptées sans réserve par ce dernier.

#### 1. Service de visite à domicile

Les visites à domicile et promenades sont principalement destinées aux chiens et aux chats. *Ani'Manon* se rend au domicile du propriétaire une à plusieurs fois par jour pour s'occuper de l'animal ou des animaux. L'organisation de la prestation devra être adaptée à l'animal en accord avec le *propriétaire*. Une visite peut durer de 15 minutes à 2h00 maximum. Les services proposés pour l'animal ou les animaux peuvent être diverses : Nourrissage, sorties dans le jardin pour les besoins, promenades à proximité du domicile ou ailleurs dans un rayon de 65 kilomètres, jeux éducatifs, dépenses mentale ou physique, rencontres congénères, balades collectives, toilettage, soins...

#### 2. Engagements réciproques des parties

##### 2.1 Engagement *Ani'Manon*

- Respecter la Déclaration Universelle des Droits de l'Animal et fournir une prestation de qualité visant le bien-être de l'animal, sa santé et sa sécurité.
- Se conformer aux restrictions du *propriétaire*, dans le respect des normes de sécurité et du bien-être de l'animal.
- Respecter l'anonymat des *propriétaires* et garder confidentielles leurs coordonnées et toute information relative à leur vie privée.
- Ne confier à aucune autre personne étrangère à l'entreprise *Ani'Manon* les clés du domicile du *propriétaire* sans l'autorisation du *propriétaire*.
- Ne faire entrer au domicile du *propriétaire* aucune personne étrangère à l'entreprise *Ani'Manon* sans l'autorisation du *propriétaire*.
- Au domicile du *propriétaire*, ne circuler que dans les seules pièces et accès autorisés par le *propriétaire*.
- Avertir le *propriétaire* aussitôt qu'un animal vient à tomber malade ou se blesser durant une prestation et mettre en œuvre toutes les mesures d'urgence afin de préserver la santé de l'animal en le conduisant chez son vétérinaire habituel ou tout autre vétérinaire si celui-ci n'est pas disponible.
- Libérer le domicile du *propriétaire* à la date ou l'heure inscrite dans le contrat de prestation.

##### 2.2 Engagement du *propriétaire*

- Le *propriétaire* s'engage à autoriser *Ani'Manon* à conduire l'animal chez un autre vétérinaire que celui indiqué dans le contrat de prestation si besoin.
- Le *propriétaire* s'engage à donner tous pouvoirs à *Ani'Manon* pour prendre toutes les mesures d'urgence, dans l'intérêt vital de l'animal, y compris sans information préalable lorsque le *propriétaire*, le contact supplémentaire ou son vétérinaire habituel ne sont pas joignables.
- Le *propriétaire* s'engage à rembourser dès son retour les éventuels frais engagés par *Ani'Manon* ( vétérinaire, pharmacie, déplacement ) sur présentation de factures.
- Le *propriétaire* s'engage à respecter les délais de paiement.

#### 3. Déroulement d'une prestation

##### 3.1 Première rencontre / pré-visites

La première rencontre / pré-visite dure environ 1h00 et s'effectue au domicile du *propriétaire* en présence de l'animal ou des animaux concerné(s) et du *propriétaire*. Cette première rencontre est obligatoire avant toute réservation, elle permet :

- Un premier contact avec l'animal ou les animaux.
- La prise d'information concernant les animaux, le propriétaire et la maison.
- D'effectuer une promenade teste avec l'animal ou les animaux si besoin.
- De présenter les Conditions Générales de prestation de Service.

- De fixer un tarif définitif en fonction de la prestation et ses détails.
- La signature du contrat de prestation.
- De procéder au paiement, total ou partiel de la prestation selon les modalités indiquées dans le paragraphe concerné.
- La remise du double des clés et/ou du code d'accès du domicile.

Au terme de cette première rencontre, les présentes Conditions Générales de Prestations de Service seront envoyées par mail au *propriétaire* ainsi que le contrat de prestation ( signé ou à signer )

Cette première rencontre ne sera pas facturée, elle est offerte par *Ani'Manon*.

Si d'autres déplacements supplémentaires sont demandés par le *propriétaire* pour l'un des points cités ci-dessus, des frais de déplacement pourront alors être facturés, ces frais seront inscrits sur la facture.

### 3.2 Réservation.

- Aucune réservation ne sera prise en compte sans la signature du contrat de prestation.
- En cas de contrat à l'année + paiement à la prestation, le propriétaire doit faire sa demande par écrit ( sms, mail ou message Facebook ) précisant les dates de prestation et autres besoins spécifiques. Un devis sera établi pour chaque prestation validant la réservation.
- En cas de contrat à l'année + paiement au mois ou à la semaine les réservations se font par écrit ( sms, message Facebook ou mail ), le récapitulatif de prestation sera inscrit sur la facture envoyée en fin de semaine ou fin du mois selon les modalités prévues. Un devis peut-être envoyé, uniquement sur demande en cas de prestation occasionnelles.
- L'acompte est également obligatoire pour toute réservation à partir d'un montant de 100€ ( 50% du montant total de la prestation ), dans ce cas une facture d'acompte sera envoyée par mail au *propriétaire* accompagnée du contrat de prestation et des Conditions Générales de prestation de Service. La réservation est validée à réception de l'acompte.

### 3.3 Prestation

*Ani'Manon* se rend au domicile du *propriétaire*, en suivant les instructions indiquées dans le contrat.

Les heures de visites peuvent varier d'une visite à l'autre selon l'animal et ses besoins.

Hors période Juin / Juillet / Août / Septembre :

- Le matin à partir de 7h15 jusqu'à 10h30
- En milieu de journée à partir de 11h00 jusqu'à 16h00
- Le soir à partir de 18h15 jusqu'à 21h15

Juin / Juillet / Août / Septembre :

- Le matin à partir de 6h30 jusqu'à 10h00
- En milieu de journée à partir de 11h00 jusqu'à 14h00
- Le soir à partir de 18h30 jusqu'à 22h30

Les différents services qui peuvent être compris dans la prestation sont :

- Le nourrissage et le renouvellement de l'eau ( alimentation à la charge du *propriétaire* )
- Nettoyage partiel des litières en cas d'absence de moins de 5 jours du *propriétaire*.
- Nettoyage complet des litières en cas d'absence de plus de 5 jours du *propriétaire* ( litière à la charge du *propriétaire* )
- Nettoyage des éventuelles accidents ( casse ou malpropreté )
- Soins tel que le brossage, le nettoyage des yeux et des oreilles. ( sur demande )
- Activités éducatives, jeux, occupations, dépenses mentale etc... ( en fonction de l'animal ou des animaux )
- Envoi d'un sms, mail ou message Facebook au *propriétaire* en fin de visite ou fin de journée avec photos et/ou vidéos.

*Ani'Manon* propose également des services supplémentaires gratuits, ces services nécessiteront pour la plupart un temps de présence minimum :

- Promenades à proximité du domicile du *propriétaire*.
- Promenades dans un rayon de 65kms autour du domicile du *propriétaire* (visite de 40min à 1h00 minimum).
- Promenades collectives avec d'autres chiens (visite de 1h30 minimum ou à partir de 2 visites de 1h00 par semaine).
- Activité « Agility » (visite de 1h30 minimum + Jardin clôturé).

- Education et apprentissage de tours (visite de 1h00 minimum).

D'autres services gratuits peuvent être inclus à partir de 15 minutes de prestation :

- Relève du courrier.
- Arrosage des plantes.
- Coup de balais.
- Ouverture et fermeture des volets.
- Sortie des poubelles.
- Autres demandes concernant la maison....

Toutefois, *Ani'Manon* ne se substitue ni à une entreprise de nettoyage ni à une entreprise de protection de l'habitation.

Pour toute demande particulière ne figurant pas dans les Conditions Générales de prestation de Service, des frais supplémentaires peuvent être facturés.

### 3.4 Fin de prestation

La prestation s'achève par la dernière visite effectuée au domicile du *propriétaire*, à la date indiquée sur le contrat de prestation ou sur le devis en cas de contrat à l'année. *Ani'Manon* restitue les clés en main propre ou dans la boîte aux lettres du *propriétaire* avec l'envoi d'un sms / mail de confirmation. Le mode de restitution des clés sera effectué selon les modalités prévues dans le contrat dans la partie « remise et restitution des clés ».

*Ani'Manon* peut éventuellement garder un double des clés en cas de prestation régulière avec l'accord du *propriétaire*.

## 4. Clés du domicile

### 4.1 Remise des clés

La remise des clés intervient normalement durant la première rencontre, dans ce cas, ce déplacement est offert par *Ani'Manon*.

Dans le cas où un second déplacement est nécessaire, il pourra être facturé.

Dans le cas où la remise des clés peut s'effectuer sur la commune de Loos-en-Gohelle, ce déplacement sera gratuit.

### 4.2 Restitution des clés

La restitution des clés est effectuée à la fin de la dernière prestation, non facturée si remise en boîte aux lettres avec l'envoi d'un SMS de confirmation.

Dans le cas d'une remise en main propre qui occasionne un déplacement supplémentaire, ce déplacement pourra être facturé.

Dans le cas où la restitution des clés peut s'effectuer sur la commune de Loos-en-Gohelle, ce déplacement sera gratuit.

### 4.3 Doubles de clés

*Ani'Manon* demande à ce qu'un double des clés soit disponible à proximité (voisin par exemple) ou dans la région (famille, amis...).

Si aucun double n'est disponible en cas de perte de clés ou de « porte claquée », l'intervention d'un serrurier, l'ouverture de la porte et/ou remplacement de la serrure seront à la charge du *propriétaire* de l'animal ou des animaux.

### 4.4 Restitution des clés en boîte aux lettres

*Ani'Manon* décline toute responsabilité en cas de disparition / vol de clé dans la boîte aux lettres du *propriétaire*.

## 5. Obligations pour la prise en charge de l'animal ou des animaux

### 5.1 Pour la prise en charge de l'animal ou des animaux

Le *propriétaire* s'engage à mettre à disposition en quantité suffisante pour toute la durée de la prestation :

- La nourriture habituelle de l'animal en cas de nourrissage.
- La litière pour chat ainsi qu'un contenant pour les déjections en cas d'entretien des litières.
- Si besoin, les accessoires et produits d'entretien habituellement nécessaire pour l'animal : brosse, produits d'hygiène, lingettes etc.

- Le matériel et les produits nécessaires à l'entretien de la maison, des litières et des gamelles pour les prestations sur plusieurs jours.
- Les jouets et friandises habituels de l'animal.
- Le matériel de promenade si besoin.
- Une ou deux serviettes pour essuyer l'animal en cas de promenade ou sortie salissante / pluvieuse

## 5.2 Santé de l'animal

- Le *propriétaire* doit obligatoirement signaler tout problème de santé concernant l'animal ou les animaux, avant le début de la prestation.
- Les vaccins ne sont pas obligatoires pour les visites à domicile. Le *propriétaire* s'engage à informer *Ani'Manon* de la mise à jour ou non des vaccins.
- L'identification de l'animal n'est pas obligatoire pour les visites à domicile, toutefois elle est fortement recommandée. *Ani'Manon* rappelle que la loi oblige l'identification du chien et du chat selon l'article R215-15 et l'article L212-10 du Code rural et de la pêche maritime.

5.3 Si la prestation dépasse la durée initialement prévue, des frais supplémentaires seront alors facturés. Le *propriétaire* donnerait également tous pouvoirs à *Ani'Manon* pour faire les achats nécessaires au bon déroulement de la prestation. Les frais engendrés seront intégralement remboursés par le *propriétaire* dès son retour (produits achetés + frais de déplacement) sur présentation de justificatif.

## 6. Transport

*Ani'Manon* a la possibilité de transporter l'animal ou les animaux avec son véhicule personnel, dans un rayon inférieur à 65kms. Avec l'accord du propriétaire, *Ani'Manon* peut se déplacer avec l'animal ou les animaux dans tout autre lieu de promenade de son choix pour les visites de minimum 1h00. Pour cela, le *propriétaire* devra cocher la case prévue à cet effet dans la partie « autorisations » du contrat de prestation.

## 7. Contact

Le *propriétaire* souhaitant bénéficier d'une prestation peut en faire la demande soit par mail à l'adresse [animanon.pro@gmail.com](mailto:animanon.pro@gmail.com), soit par téléphone au [06.40.95.56.82](tel:06.40.95.56.82) ou via la messagerie de Facebook.

## 8. Droit de rétractation

Le *propriétaire* dispose d'un délai de 14 jours à compter de l'acceptation de la souscription à une offre d'abonnement et/ou de la validation d'une commande pour exercer son droit de rétractation (textes applicables en vigueur du Code de la Consommation). La notification de rétractation devra être faite par courrier adressé à *Ani'Manon* à l'adresse suivante : 18 rue Roger Salengro, 62750 Loos en Gohelle ; ou par mail ([animanon.pro@gmail.com](mailto:animanon.pro@gmail.com)) ou bien encore via la messagerie Facebook. Toutefois, le droit de rétractation est exclu en cas de fourniture d'une prestation de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de rétractation de 14 jours.

## 9. Tarifs, facturation et paiement

### 9.1 Tarifs et facturation

*Ani'Manon* se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant toutefois entendu que le prix annoncé le jour de la signature du contrat sera le seul applicable au *propriétaire*.

Par son statut d'auto-entrepreneur, la TVA n'est pas applicable selon l'article 293-B du CGI.

Deux types de tarifications sont disponibles : « Prestations Occasionnelles » avec une tarification à la journée et « Prestations régulières » avec une tarification à la semaine.

### 9.2 Tarifs pour les prestations occasionnelles

Ces tarifs **journaliers** sont réservés pour les prestations ponctuelles.

- Secteur 1 (jusqu'à de 5kms autour de Loos-En-Gohelle) :
    - 15 à 20 min : 12€ pour 1 visite | 22€ pour 2 visites | 32€ pour 3 visites.
    - 20min à 40min : 14€ pour 1 visite | 26€ pour 2 visites | 38€ pour 3 visites.
    - 40min à 1h00 : 16€ pour 1 visite | 30€ pour 2 visites | 44€ pour 3 visites.
    - 1h00 à 1h30 : 20€ pour 1 visite | 38€ pour 2 visites | 56€ pour 3 visites.
    - 1h30 à 2h00 : 24€ pour 1 visite | 46€ pour 2 visites | 68€ pour 3 visites.
- } Par jour

- Secteur 2 (entre 5kms et 10kms de la autour de Loos-En-Gohelle) :
  - 15 à 20 min : 14€ pour 1 visite | 26€ pour 2 visites | 38€ pour 3 visites.
  - 20min à 40min : 16€ pour 1 visite | 30€ pour 2 visites | 44€ pour 3 visites.
  - 40min à 1h00 : 18€ pour 1 visite | 34€ pour 2 visites | 50€ pour 3 visites.
  - 1h00 à 1h30 : 22€ pour 1 visite | 42€ pour 2 visites | 64€ pour 3 visites.
  - 1h30 à 2h00 : 26€ pour 1 visite | 50€ pour 2 visites | 74€ pour 3 visites.

Par jour

### 9.3 Tarifs pour les prestations régulières.

Ces tarifs à la semaine sont réservés pour les prestations régulières, chaque semaine sur un mois minimum.

- Secteur 1 (jusqu'à de 5kms autour de Loos-En-Gohelle) :
  - 15 à 20min : 12€ pour 1 visite | 22€ pour 2 visites | 32€ pour 3 visites | 43€ pour 4 visites.
  - 20min à 40min : 14€ pour 1 visite | 26€ pour 2 visites | 38€ pour 3 visites | 51€ pour 4 visites.
  - 40min à 1h00 : 16€ pour 1 visite | 30€ pour 2 visites | 44€ pour 3 visites | 59€ pour 4 visites.
  - 1h00 à 1h30 : 20€ pour 1 visite | 38€ pour 2 visites | 56€ pour 3 visites | 75€ pour 4 visites.
  - 1h30 à 2h00 : 24€ pour 1 visite | 46€ pour 2 visites | 68€ pour 3 visites | 91€ pour 4 visites.
- Secteur 2 (entre 5kms et 10kms autour de Loos-En-Gohelle) :
  - 15 à 20min : 14€ pour 1 visite | 26€ pour 2 visites | 38€ pour 3 visites | 51€ pour 4 visites.
  - 20min à 40min : 16€ pour 1 visite | 30€ pour 2 visites | 44€ pour 3 visites | 59€ pour 4 visites.
  - 40min à 1h00 : 18€ pour 1 visite | 34€ pour 2 visites | 50€ pour 3 visites | 67€ pour 4 visites.
  - 1h00 à 1h30 : 22€ pour 1 visite | 42€ pour 2 visites | 62€ pour 3 visites | 83€ pour 4 visites.
  - 1h30 à 2h00 : 26€ pour 1 visite | 50€ pour 2 visites | 74€ pour 3 visites | 99€ pour 4 visites.

Par semaine

#### POUR TOUTES LES PRESTATIONS :

Aucun frais supplémentaire si la prestation concerne plusieurs animaux.

Majoration de 20% : les jours fériés + le 24/12 à partir de 18h00 + 31/12 à partir de 18h00.

En cas de frais de déplacement supplémentaire Ani'Manon facture les frais exacts sur le site internet viamichelin.fr.

### 9.4 Paiement

- Ani'Manon accepte le paiement en espèces, par chèque ou par virement bancaire (un RIB sera fourni sur demande).
- Les prestations ponctuelles d'un montant inférieur à 100€, sont à régler en totalité lors de la signature du contrat ou, au plus tard, le 1<sup>er</sup> jour de la prestation si la restitution des clés du domicile s'effectue en boîte aux lettres. Dans le cas où la restitution des clés s'effectue en main propre, le solde pourra être réglé le même jour. Si Ani'Manon est déjà en possession des clés, le paiement pourra être effectué le 1<sup>er</sup> jour de prestation par chèque / espèces, ou plus au tard à réception de la facture par virement bancaire.
- Pour les prestations ponctuelles d'un montant égal ou supérieure à 100€, un acompte de 50% du montant total de la prestation est demandé lors de la signature du contrat ou au plus tard à réception du devis par virement bancaire, le solde payable au plus tard le 1<sup>er</sup> jour de la prestation si la restitution des clés du domicile s'effectue en boîte aux lettres. Dans le cas où la restitution des clés s'effectue en main propre, le solde pourra être réglé le même jour. Si les clés sont laissée à l'année à Ani'Manon, le solde pourra être effectué au plus tard à réception de la facture, par virement bancaire.
- Les paiements à la prestation concernant les contrats à l'année sont à régler le premier jour de prestation. Dans le cas où une restitution de clé s'effectue en main propre, le solde pourra être réglé le même jour. Si les clés sont laissé à l'année à Ani'Manon, le paiement pourra être effectué à réception de la facture, par virement bancaire.
- Les paiements mensuels concernant les contrats à l'année sont à régler le dernier jour de prestation du mois concerné ou au plus tard à réception de la facture par virement bancaire.
- Les paiements à la semaine concernant les contrats à l'année sont à régler au plus tard le dernier jour de prestation de la semaine concernée ou au plus tard à réception de la facture par virement bancaire.

## 10. Annulation, arrêt ou poursuite de la prestation

10.1 En cas d'acompte et hors délais de rétractation, celui ne sera pas restitué en cas d'annulation de la part du *propriétaire*, sauf en cas de décès de l'animal concerné par la prestation.

10.2 En cas de retour anticipé du client avant la date de la dernière visite prévue, le *propriétaire* devra en informer *Ani'Manon* le plus tôt possible, la prestation devra tout de même être réglée dans son intégralité.

10.3 Si la prestation doit se poursuivre au-delà des dates initialement prévues, le *propriétaire* s'engage à prévenir *Ani'Manon* le plus tôt possible. Selon ses disponibilités, *Ani'Manon* pourra accepter ou refuser la demande du *propriétaire*. La poursuite de la prestation sera effectuée aux mêmes conditions que le contrat initial et fera l'objet d'une facturation complémentaire.

10.4 Dans le cas d'une annulation exceptionnelle d'une prestation à l'initiative de Ani'Manon, le *propriétaire* sera averti au plus vite afin de lui proposer, soit un report du service, soit l'intervention de « *La Compagnie de Laura* ». Dans le cas où aucune des deux solutions n'est possible, cette annulation entraînera le remboursement au client des prestations non encore réalisées peu importe le type de contrat. Aucune demande de dommages et intérêts ne saurait, dans ce cas, être formulée à l'encontre de *Ani'Manon*.

## 11. Photographies

*Ani'Manon* peut réaliser des photos ou vidéos des animaux du client durant la prestation. S'il accepte, *Ani'Manon* pourra alors reproduire les images réalisées à des fins promotionnelles sur la page Facebook ainsi que tout autre support. Seules les photos et vidéos représentant des animaux pourront être utilisées librement par *Ani'Manon*. Aucune mention pouvant porter atteinte à la vie privée du *propriétaire* ne pourra accompagner l'image publiée si ce n'est le prénom de l'animal ou des animaux. Les photographies ou vidéos sont l'entière et pleine propriété de *Ani'Manon*. En cochant la case prévue à cet effet dans la partie « autorisations » du contrat de prestation, le *propriétaire* accepte ces conditions.

## 12. Garanties

*Ani'Manon* a souscrit une Assurance professionnel « PRO-PME » auprès de la compagnie d'assurance MMA. *Ani'Manon* est titulaire de l'ACACED (attestation de connaissances des animaux de compagnie d'espèces domestiques) [n° 2021/aef4-f986] et se forme régulièrement pour mettre à jour ses connaissances.

## 13. Remplacements exceptionnels

*Ani'Manon* travaille régulièrement en collaboration avec « *La Compagnie de Laura* », professionnelle de la garde d'animaux. *La compagnie de Laura* pourra intervenir sur les prestations de façon exceptionnelle et toujours avec l'accord du *propriétaire* en cas d'indisponibilité de dernière minute ou d'annulation exceptionnelle de la part de *Ani'Manon*.

## 14. Responsabilités

- *Ani'Manon* ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des accidents de nature imprévisible (crise cardiaque, mort naturelle, torsion...) ou si l'agressivité de l'animal empêche tout soin et sera déchargée de toute responsabilité lors de blessure ou de maladie de l'animal survenant pendant la prestation.
- *Ani'Manon* n'a pas la qualité de gardien du domicile du *propriétaire* et ne saurait être tenue pour responsable en cas de vol ou dommages causés au domicile du *propriétaire* pendant toute la durée de l'absence de ce dernier.
- Le *propriétaire* s'engage à s'assurer que l'animal se trouve bien à l'intérieur du logement lors de son départ. *Ani'Manon* décline toute responsabilité en cas de disparition d'un animal ayant accès à l'extérieur (balcon, cour, jardin, etc.) ou si une tierce personne est amenée à pénétrer dans le logement durant la période de prestation.
- Les dommages causés par les animaux au domicile de leur *propriétaire* ne sont pas couverts. Le *propriétaire* atteste avoir souscrit une assurance responsabilité civile pour les dommages causés par son animal. Il atteste également avoir assuré son habitation.
- Les services de garde et visites d'animaux à domicile n'entrent pas dans le cadre du service à la personne et ne sont donc normalement pas déductibles des impôts. Les factures fournies par *Ani'Manon* n'ont pas vocation à être utilisées en cas de contrôle. *Ani'Manon* se dégage de toute responsabilité en cas de fraude avérée.

## 15. Litige / médiateur

Conformément aux articles L616-1 et R616-1 du code de la consommation, en cas de litige non résolu par une solution amiable et ayant fait l'objet d'une réclamation écrite, le *propriétaire* à la possibilité de faire appel au médiateur de la consommation choisi par *Ani'Manon*, ( MEDIAVET : mediavet.net ).

## 16. Signature du contrat de prestation

En signant le contrat de prestation de visites à domicile, le *propriétaire* reconnaît avoir lu et accepte donc les Conditions Générales de Prestation de Service concernant les visites à domicile pour animaux de compagnie