



# CONDITIONS GÉNÉRALES

## FOREST RANGERS

ARCANIN S.à r.l. — Version septembre 2026

### 1. OBJET

**1.1.** Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les droits et obligations des Clients et du Prestataire dans le cadre des services proposés par l'entreprise ARCANIN S.à r.l. (ci-après dénommée « FOREST RANGERS »), immatriculée sous le numéro B270245 le 12/08/2022 et ayant son siège social au 42, rue de Mersch, L-8181 Kopstal. ARCANIN S.à r.l. exerce ses activités commerciales sous l'enseigne commerciale « FOREST RANGERS ».

**1.2.** Coordonnées de contact de FOREST RANGERS :

- Téléphone : +352 661 999 113 — urgences, réservations et questions rapides.
- Email : [info@forestrangers.lu](mailto:info@forestrangers.lu) — demandes, réservations, modifications et annulations.
- Adresse : 42, rue de Mersch, L-8181 Kopstal.
- Site web : [www.forestrangers.lu](http://www.forestrangers.lu) — tarifs, secteurs desservis et conditions en vigueur.

### 2. SERVICES PROPOSÉS

**2.1.** FOREST RANGERS propose les services suivants :

- Promenades pour chiens.
- Crèche du jour pour chiens.
- Pension pour chiens.

### 3. CHAMP D'APPLICATION

**3.1.** Les présentes conditions générales régissent le contrat de prestation de service conclu entre FOREST RANGERS et le Client.

**3.2.** Le Client reconnaît avoir pris connaissance, compris et accepté intégralement et sans réserve les présentes conditions générales. L'acceptation s'effectue par voie électronique lors de la création du compte client sur [app.forestrangers.lu](http://app.forestrangers.lu). Cette acceptation conditionne l'accès à la plateforme et vaut consentement au Contrat ; aucune signature manuscrite n'est requise. La date et l'heure de l'acceptation sont enregistrées.

**3.3.** FOREST RANGERS se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Toute modification est communiquée au Client par écrit au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le Client qui n'accepte pas les nouvelles conditions doit le faire savoir par écrit avant cette date ; sa notification vaut résiliation du Contrat, laquelle prend effet au terme du préavis d'un mois prévu à l'article 8.1. Pendant ce préavis, les conditions antérieures continuent de s'appliquer et les prestations inscrites au planning restent dues selon les règles d'annulation en vigueur. À défaut de notification écrite dans le délai imparti, les nouvelles conditions sont réputées acceptées. Aucune modification ne s'applique rétroactivement aux prestations déjà réalisées.

- 3.4.** Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales.
- 3.5.** Les conditions générales sont indissociables des conditions particulières du contrat.
- 3.6.** Aucun autre accord ne lie FOREST RANGERS, sauf s'il est écrit, contresigné et accepté par les deux parties. Aucun engagement verbal pris par les employés ou représentants de FOREST RANGERS n'est reconnu. Toute demande adressée directement au personnel sur le terrain — annulation, modification, question organisationnelle, demande de pension ou discussion prolongée — est considérée comme non valable. Le personnel sur le terrain n'est ni autorisé ni mandaté pour gérer l'organisation des prestations.

## **4. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE**

- 4.1.** Le Prestataire s'engage à fournir les services conformément aux termes et conditions du Contrat de Prestation de Services conclu avec le Client.
- 4.2.** Le Prestataire veillera à agir en bon père de famille et à respecter les dispositions légales en vigueur dans l'exercice de ses activités.
- 4.3.** Aucune violence envers les animaux n'est acceptée. FOREST RANGERS condamne fermement tout acte de maltraitance ou de violence envers les animaux. Il est strictement interdit d'exercer des violences physiques ou psychologiques sur les animaux. Tout comportement de ce type sera signalé aux autorités compétentes et des sanctions immédiates seront prises, pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat de travail et des poursuites judiciaires.
- 4.4.** Tout déplacement effectué en dehors des prestations, ainsi que toute forme de contournement des procédures établies par FOREST RANGERS, entraînera des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement immédiat du salarié.
- 4.5.** Le Prestataire dispose de toutes les autorisations, licences et droits nécessaires pour fournir les services proposés.
- 4.6.** Les horaires communiqués sont indicatifs. FOREST RANGERS fonctionne par tournées optimisées et évolutives. Aucun horaire précis ne peut être garanti individuellement.
- 4.7.** Les promenades couvrent une distance minimale de 3 km. La durée d'une promenade varie selon le terrain, les conditions météorologiques et la composition du groupe ; elle ne constitue pas un engagement contractuel. Seule la distance minimale est garantie.

## **5. OBLIGATIONS DU CLIENT**

- 5.1.** Le Client est responsable de s'assurer que son chien est vacciné conformément aux obligations légales en matière de vaccination antirabique. En cas d'absence de vaccination ou de preuve de vaccination, le contrat pourra être résilié. Le chien doit être en bonne santé générale et exempt de maladies contagieuses.
- 5.2.** Le Client doit disposer d'une assurance responsabilité civile couvrant son chien.
- 5.3.** Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires concernant le chien pris en charge, y compris les chiennes en période de chaleur, les besoins particuliers ou les restrictions éventuelles.
- 5.4.** Le Client met à disposition le matériel nécessaire au nettoyage de l'animal, notamment serviettes et lingettes.
- 5.5.** Le Client accorde au Prestataire le droit d'utiliser le matériel, équipement et fournitures lui appartenant. Le Prestataire utilisera ce matériel en bon père de famille et informera le Client de tout dommage ou dysfonctionnement. Le Prestataire prendra en charge la réparation dans un délai raisonnable, sauf si le dommage résulte d'une mauvaise utilisation imputable au Client.
- 5.6.** Le Client est tenu de fournir un accès clair et permanent au domicile — clé, code ou autre moyen d'accès. Toute attente imposée au personnel constitue un manquement contractuel.

- 5.7.** En cas d'absence du Client ou de toute personne désignée lors de la restitution du chien, et en l'absence d'instructions claires permettant une récupération autonome, FOREST RANGERS poursuivra sa tournée afin de ne pas perturber l'organisation globale. La journée sera intégralement facturée et la récupération du chien devra être effectuée à Kopstal, sur rendez-vous. Cette mesure est prise exclusivement dans l'intérêt du bien-être et de la sécurité du chien.
- 5.8.** Chaque chien confié à FOREST RANGERS doit porter une médaille clairement lisible avec un numéro de téléphone actualisé, afin de faciliter sa récupération rapide en cas de fugue ou de perte.
- 5.9.** En cas de mauvaise hygiène, de maladie non signalée ou de contamination d'autres animaux causée par son animal, le Client sera responsable de tous les frais associés — frais de nettoyage, de traitement médical, etc.
- 5.10.** En cas de comportement inapproprié du chien, notamment l'urination ou la défécation dans des zones non prévues à cet effet, le chien ne sera pas isolé mais des frais de nettoyage pourront être appliqués selon les tarifs en vigueur, après communication du montant au Client.

## 6. RÉSERVATIONS ET ANNULATIONS

- 6.1.** Les réservations doivent être effectuées à l'avance, en fonction des disponibilités.
- 6.2.** Toute annulation doit être communiquée dans les délais spécifiés pour chaque service. Le Client a la possibilité de reporter le service à une nouvelle date, sous réserve de disponibilité. Si le service n'est pas reporté, ou en cas d'annulation tardive, des frais d'annulation seront appliqués.
- 6.3.** En cas d'annulation ou d'impossibilité de prise en charge lorsque le personnel est déjà sur place, la prestation sera facturée intégralement. Des frais de déplacement de 5 € HTVA pourront être appliqués.
- 6.4.** Secteur opérationnel. **Le secteur desservi par FOREST RANGERS évolue en fonction de l'organisation des tournées.**

Lorsqu'une prestation nécessite un déplacement en dehors du secteur habituel, un supplément de déplacement de 5 € HTVA est appliqué par trajet et par adresse desservie, quel que soit le nombre de chiens pris en charge à cette adresse.

Ce supplément est communiqué au Client par écrit dans les conditions particulières, avant la première intervention. Il ne peut être appliqué rétroactivement à un contrat en cours. Les secteurs desservis et les suppléments applicables sont consultables sur [www.forestrangers.lu](http://www.forestrangers.lu).

- 6.5.** Période estivale. **Du 1er juin au 31 août inclus, toute annulation de prestation est facturée à 100 %, quel que soit le délai de prévenance et pour l'ensemble des services.**

Cette mesure est rendue nécessaire par l'arrêté anticipé des plannings estivaux et par le nombre limité de places disponibles sur cette période. Les Clients en sont informés avant l'ouverture de la période. Les réservations comme les annulations relatives à la période estivale doivent être communiquées avant la date de clôture annoncée par FOREST RANGERS.

## 7. CONDITIONS DE PAIEMENT

- 7.1.** Sauf convention contraire, le prix indiqué est net, TVA incluse au taux en vigueur à la date de la facture. Le taux de TVA applicable est de 17 %.
- 7.2.** Le prix des prestations est indiqué dans l'offre ou la confirmation de commande. À défaut, les tarifs de FOREST RANGERS en vigueur au moment de la conclusion du contrat s'appliquent, sous réserve de leur communication préalable au Client. Les tarifs sont disponibles en toute transparence sur le site [www.forestrangers.lu](http://www.forestrangers.lu).

**7.3.** Une facture détaillée est émise le dernier jour de chaque mois pour les prestations réalisées au cours de ce mois. Elle est remise au Client par voie électronique, postale (avec une majoration de 2 EUR) ou en mains propres.

**7.4.** Les factures sont payables dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de leur émission, par virement bancaire sur le compte de FOREST RANGERS :

BANQUE : Spuerkeess

IBAN : LU80 0019 7355 9489 5000

BIC : BCEELULL

**7.5.** Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, l'application d'un intérêt de retard au taux d'intérêt légal en vigueur, calculé à compter du lendemain de la date d'échéance de la facture, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 25 EUR par rappel émis.

**7.6.** Chiens supplémentaires. **Lorsque plusieurs chiens du même foyer sont pris en charge à la même adresse, une remise est appliquée sur chaque chien supplémentaire.**

Le taux de cette remise est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur, consultable sur [www.forestrangers.lu](http://www.forestrangers.lu), et figure dans les conditions particulières du Client. Cette remise s'applique aux promenades, à la crèche du jour et à la pension.

## 8. RÉSILIATION

**8.1.** Le présent Contrat peut être résilié par écrit, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties :

- Avec effet immédiat en cas de non-respect par l'une des Parties de ses obligations contractuelles.
- Pour toute autre cause, moyennant un préavis d'un mois.

**8.2.** En cas de décès ou de maladie grave de l'animal du Client, le Contrat peut être résilié sans préavis.

**8.3.** En cas de non-paiement d'une facture échue, FOREST RANGERS adresse au Client des rappels écrits. À défaut de régularisation dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'échéance, le Contrat peut être résilié de plein droit, sans préjudice du recouvrement des sommes dues.

**8.4.** FOREST RANGERS se réserve le droit de mettre fin à la collaboration en cas de manque d'organisation récurrent ou de non-respect des présentes conditions générales.

## 9. RESPONSABILITÉ

**9.1.** Le Prestataire agit en toute autonomie et est responsable de ses actes et de ses fautes contractuelles ou délictuelles dans l'exécution des services.

**9.2.** Le Prestataire garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile contractuelle liée à la perte accidentelle des clés ou moyens d'ouverture confiés par le Client.

**9.3.** Toutes les informations importantes — modifications de service, réservations, demandes particulières et annulations — doivent être transmises par l'un des trois canaux officiels suivants : l'espace client [app.forestrangers.lu](http://app.forestrangers.lu), l'adresse email [info@forestrangers.lu](mailto:info@forestrangers.lu), ou le téléphone au +352 661 999 113. Les communications effectuées uniquement auprès du personnel sur le terrain ne sont pas considérées comme officielles et ne peuvent être opposées à FOREST RANGERS.

## **10. JOURS FÉRIÉS LÉGAUX**

**10.1.** Nouvel An, lundi de Pâques, 1er mai, Journée de l'Europe (9 mai), Ascension, lundi de Pentecôte, fête nationale luxembourgeoise (23 juin), Assomption (15 août), Toussaint (1er novembre), 25 décembre et 26 décembre.

## **11. HORAIRES D'OUVERTURE**

**11.1.** Les horaires d'ouverture de FOREST RANGERS sont du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00, sauf les jours fériés légaux.

## **12. ADAPTATION AUX CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES**

**12.1.** FOREST RANGERS s'engage à assurer ses services de promenade dans toutes les conditions météorologiques, tout en prenant les mesures d'adaptation nécessaires à la sécurité et au confort des animaux et de son équipe :

- Alertes météorologiques extrêmes : en réponse à une alerte rouge émise par Meteolux indiquant des conditions dangereuses, FOREST RANGERS peut être contraint d'annuler toutes les promenades prévues.
- Chaleur, pluie et vent : même en cas d'alerte orange, de températures supérieures à 25 °C, de fortes pluies ou de vents intenses, les promenades sont maintenues. La durée ou la longueur des promenades est ajustée pour garantir le confort et la sécurité des chiens. Une veste de pluie est conseillée pour tous les chiens.
- Températures basses et neige : en présence de neige ou par températures inférieures à 5 °C, le port d'un manteau est obligatoire pour les chiens de petite et très petite taille. Les promenades peuvent être raccourcies compte tenu de la composition mixte des groupes.

## **13. FORCE MAJEURE**

**13.1.** Aucune des parties ne peut être tenue responsable d'un manquement à ses obligations en cas de force majeure.

**13.2.** Constitue un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de la partie concernée, imprévisible et insurmontable, rendant impossible l'exécution des obligations prévues au contrat, notamment les catastrophes naturelles, les grèves, les conflits sociaux, les émeutes, les guerres, les actes de terrorisme, les pannes d'électricité et les défaillances informatiques majeures.

## **14. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES**

**14.1.** Le Prestataire s'engage à traiter les données personnelles des Clients conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et aux dispositions légales applicables. Les informations collectées sont utilisées uniquement aux fins de la prestation des services et ne sont pas divulguées à des tiers sans le consentement préalable du Client, sauf obligation légale.

**14.2.** Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données. Toute demande est à adresser à [info@forestrangers.lu](mailto:info@forestrangers.lu).

**14.3.** Les données relatives au Client et à son chien sont hébergées dans l'espace client sécurisé décrit à l'article 15 des présentes.

## **15. ESPACE CLIENT**

- 15.1.** FOREST RANGERS met à disposition de ses Clients un espace client en ligne accessible à l'adresse [app.forestrangers.lu](https://app.forestrangers.lu).
- 15.2.** L'accès à l'espace client est ouvert à l'issue de la rencontre préalable, au moyen d'un lien d'inscription personnel valable sept (7) jours et à usage unique. Le Client y renseigne ses coordonnées et les informations relatives à son chien, accepte les présentes conditions générales et définit son mot de passe.
- 15.3.** Les identifiants de connexion sont personnels et confidentiels. Le Client est responsable de leur conservation et de toute utilisation faite depuis son compte. Il informe FOREST RANGERS sans délai de toute utilisation non autorisée.
- 15.4.** L'espace client permet notamment au Client de consulter son planning, d'effectuer ses demandes de réservation et d'annulation, d'accéder aux parcours enregistrés et aux photos des promenades, ainsi qu'à ses factures.
- 15.5.** Les réservations effectuées via l'espace client sont enregistrées et confirmées dans la limite des places disponibles. Si une contrainte d'organisation empêche d'honorer une réservation, FOREST RANGERS contacte le Client afin de convenir d'une solution alternative. Les réservations de pension font l'objet d'une confirmation préalable de FOREST RANGERS, le nombre de places étant limité à cinq chiens par nuit.
- 15.6.** Les délais d'annulation prévus aux présentes s'appliquent à l'identique quel que soit le canal utilisé. La date et l'heure retenues sont celles de l'enregistrement de la demande par FOREST RANGERS.
- 15.7.** Les factures sont mises à disposition dans l'espace client et transmises par voie électronique. Le Client accepte ce mode de transmission, qui vaut remise au sens de l'article 7.3.
- 15.8.** FOREST RANGERS peut adresser au Client des notifications relatives à ses prestations, notamment en cas d'alerte météorologique, par notification dans l'application ou par SMS. Ces notifications sont envoyées aux seuls Clients concernés par une prestation planifiée le jour visé.
- 15.9.** FOREST RANGERS s'efforce d'assurer la disponibilité continue de l'espace client sans pouvoir la garantir. Une indisponibilité technique ne dispense pas le Client du respect des délais d'annulation : il lui appartient dans ce cas d'utiliser l'email ou le téléphone.
- 15.10.** Les données saisies dans l'espace client sont traitées conformément à l'article 14 des présentes.

## **16. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

- 16.1.** Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit luxembourgeois.
- 16.2.** Tout litige découlant des présentes Conditions Générales ou de la prestation des services sera soumis à la compétence exclusive des juridictions luxembourgeoises.

## PRESTATIONS DE SERVICE

### Présentation des prestations

FOREST RANGERS propose quatre types de promenades pour chiens :

- Promenade en groupe : le chien est promené en groupe restreint, sur une distance minimale de 3 km. La composition des groupes est déterminée par FOREST RANGERS en fonction du gabarit, du tempérament et des affinités entre les chiens.
- Promenade individuelle : le chien est promené seul par un membre du personnel de FOREST RANGERS.
- Promenade sportive (Cani-Cross) : le chien court avec un membre du personnel, dans un groupe de trois chiens au maximum.
- Promenade pour chiens âgés ou à mobilité réduite : service spécialisé d'une durée de 30 minutes, dans un groupe de trois chiens au maximum.

FOREST RANGERS propose également la crèche du jour et la pension, en hébergement sans cage, ainsi qu'un cadre domestique offrant confort et sécurité.

### Rencontre préalable obligatoire

Aucune prestation ne peut débuter sans une rencontre préalable entre FOREST RANGERS, le Client et le chien. Cette rencontre a lieu dans un parc canin, afin d'observer le chien en situation avec d'autres chiens. Elle permet d'évaluer son comportement, sa condition physique et sa compatibilité avec les groupes existants.

La rencontre préalable est facturée selon le tarif en vigueur indiqué sur [www.forestrangers.lu](http://www.forestrangers.lu). Ce montant est déduit de la première facture si l'intégration se concrétise. La rencontre est offerte lorsque le Client est adressé par un client existant de FOREST RANGERS.

FOREST RANGERS se réserve le droit de refuser l'intégration d'un chien à l'issue de cette rencontre. En cas d'acceptation, un lien d'inscription personnel, valable sept (7) jours et à usage unique, est adressé au Client afin qu'il crée son compte et renseigne les informations relatives à son chien.

### Disponibilité des prestations

La promenade individuelle, la promenade sportive (Cani-Cross) et la promenade pour chiens âgés ou à mobilité réduite sont proposées sous réserve de la constitution d'un groupe compatible et de la disponibilité du personnel. FOREST RANGERS informe le Client des créneaux disponibles au moment de la demande. Aucune de ces prestations ne fait l'objet d'un engagement de disponibilité permanente.

### Informations importantes

- Suivi des promenades : FOREST RANGERS utilise un système de traceur pour chaque promenade. Une application enregistre le parcours effectué, fournissant une preuve concrète du temps et du trajet réalisés.
- Moments capturés : FOREST RANGERS prend des photos des animaux confiés et les transmet au Client.
- La durée et les lieux des promenades sont déterminés par FOREST RANGERS en tenant compte du lieu de résidence du chien, du groupe et des conditions météorologiques.
- Les promenades ont lieu sur le territoire luxembourgeois.
- Le chien doit être âgé d'au moins 6 mois.
- Les chiennes en période de chaleur ne peuvent pas participer aux promenades en groupe, ni être accueillies en crèche du jour ou en pension. La promenade individuelle reste disponible.
- Les installations de crèche du jour et de pension sont équipées de caméras.
- Les animaux sont transportés dans un véhicule adapté et équipé. Le transport est couvert par l'assurance professionnelle souscrite auprès de LALUX ASSURANCES S.A.

- FOREST RANGERS utilise exclusivement son propre matériel lors des promenades, sauf circonstances exceptionnelles telles que l'utilisation d'une muselière.
- En cas d'annulation tardive, FOREST RANGERS propose le report de la prestation à une date ultérieure, sous réserve de disponibilité. Si le report n'est pas possible ou n'est pas souhaité par le Client, l'annulation tardive est facturée conformément aux conditions propres à chaque service.
- Les chiens répertoriés comme dangereux au sens de la loi du 9 mai 2008 relative aux chiens ne peuvent participer aux promenades en groupe ni au Cani-Cross, à moins de porter une muselière ou tout autre dispositif anti-morsure.

## LES SERVICES

### Promenade en groupe (Dog Walking)

- A) FOREST RANGERS se réserve le droit de modifier la composition des groupes en fonction des disponibilités et des affinités entre les chiens.
- B) Les promenades ont lieu du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés légaux. La récupération des chiens débute à 9h00 (promenade du matin), 12h00 (promenade de midi) et 14h30 (promenade de l'après-midi). FOREST RANGERS se réserve le droit de modifier ces horaires.
- C) Les promenades couvrent une distance minimale de 3 km. La durée varie selon le terrain, la météo et la composition du groupe et ne constitue pas un engagement contractuel. Seule la distance minimale est garantie.
- D) FOREST RANGERS transmet les photos et les parcours effectués par courriel, via l'espace client ou sur les réseaux sociaux.
- E) Un supplément de déplacement peut s'appliquer conformément à l'article 6.4 des présentes conditions générales.
- F) FOREST RANGERS se réserve le droit de refuser la participation d'un chien si son état de santé semble incompatible avec l'activité projetée ou si les conditions météorologiques ne conviennent pas à l'animal.
- G) Toute annulation doit être communiquée au plus tard la veille avant 9h00. Toute annulation effectuée après ce délai est facturée intégralement. L'article 6.5 s'applique durant la période estivale.

### Promenade individuelle (Special Walk)

- A) Durée et distance à convenir avec le Client, selon les besoins du chien.
- B) Un supplément de déplacement peut s'appliquer conformément à l'article 6.4 des présentes conditions générales.
- C) Les promenades ont lieu du lundi 8h00 au vendredi 16h00, selon un horaire convenu, à l'exception des jours fériés légaux.
- D) FOREST RANGERS se réserve le droit de refuser la participation d'un chien si son état de santé semble incompatible avec l'activité projetée ou si les conditions météorologiques ne conviennent pas à l'animal.
- E) Toute annulation doit être communiquée au plus tard la veille avant 9h00. Toute annulation effectuée après ce délai est facturée intégralement. L'article 6.5 s'applique durant la période estivale.

### Promenade pour chiens âgés ou à mobilité réduite

- A) Chaque promenade est limitée à une durée de 30 minutes et à un groupe de trois chiens au maximum.
- B) Les horaires de récupération sont communiqués au Client lors de la mise en place de la prestation.
- C) Un supplément de déplacement peut s'appliquer conformément à l'article 6.4 des présentes conditions générales.
- D) Toute annulation doit être communiquée au plus tard la veille avant 9h00. Toute annulation effectuée après ce délai est facturée intégralement. L'article 6.5 s'applique durant la période estivale.

### Promenade sportive (Cani-Cross)

- A) Les séances ont lieu en semaine, en matinée, selon les créneaux communiqués par FOREST RANGERS et sous réserve de la constitution d'un groupe.
- B) La durée de la séance est d'une heure.
- C) Le rythme est adapté aux chiens.

- D) Trois chiens au maximum peuvent participer à chaque séance.
- E) Les chiens doivent être compatibles entre eux et présenter une condition physique adéquate.
- F) Un supplément de déplacement peut s'appliquer conformément à l'article 6.4 des présentes conditions générales.
- G) Toute annulation doit être communiquée au plus tard la veille avant 9h00. Toute annulation effectuée après ce délai est facturée intégralement. L'article 6.5 s'applique durant la période estivale.

### **Pension pour chiens (Dog Boarding)**

- A) La prestation comprend l'hébergement du chien dans les installations dédiées de FOREST RANGERS, le nourrissage et deux promenades en groupe par jour.
- B) Pour bénéficier de la pension, le Client doit être souscrit aux services de promenades ou de crèche du jour.
- C) Une nuitée de test est requise avant l'acceptation d'un chien en pension. Une deuxième nuitée peut être demandée si FOREST RANGERS le juge nécessaire. Ces nuitées de test sont facturées.
- D) Le carnet de santé du chien doit être en règle avant la nuitée de test.
- E) La prestation est disponible pour une durée minimale de deux jours.
- F) Aucune cage n'est utilisée pour l'hébergement des chiens.
- G) La pension n'inclut ni la nourriture, ni la récupération et le dépôt de l'animal. Ces services supplémentaires peuvent être facturés sur demande.
- H) Les demandes spécifiques et services additionnels sont facturés séparément.
- I) Toute annulation de réservation de pension doit être effectuée au minimum trente (30) jours avant la date prévue du séjour pour les nouveaux clients, et quatorze (14) jours pour les clients réguliers. En cas d'annulation hors délai : entre 30 et 14 jours avant le séjour, 50 % du montant total ; moins de 14 jours avant le séjour, 100 % du montant total. Ces conditions sont justifiées par le nombre limité de places disponibles. L'article 6.5 s'applique durant la période estivale.
- J) Le nombre de places disponibles est limité à cinq chiens par nuit.
- K) Aucun supplément n'est appliqué les week-ends ni les jours fériés.
- L) Les installations sont placées sous surveillance par caméra.
- M) Les Clients dont le chien est en pension peuvent contacter FOREST RANGERS en dehors des horaires d'ouverture pour obtenir des nouvelles ou des photos.

### **Crèche du jour (Dog Day Care)**

- A) La prestation comprend le gardiennage du chien dans les locaux de FOREST RANGERS et deux promenades en groupe.
- B) Le Client s'engage à respecter les horaires d'ouverture afin de ne pas perturber l'organisation.
- C) Une journée de test est requise avant l'acceptation d'un chien, afin d'assurer sa compatibilité.
- D) Aucune réservation ne peut être effectuée sans présentation d'un carnet médical à jour.
- E) La crèche n'inclut ni la nourriture, ni la récupération et le dépôt de l'animal. Ces services supplémentaires peuvent être facturés sur demande.
- F) Les demandes spécifiques et services additionnels sont facturés séparément.
- G) Les locaux sont placés sous surveillance par caméra.
- H) Toute annulation doit être communiquée au plus tard la veille avant 9h00. Toute annulation effectuée après ce délai est facturée intégralement. L'article 6.5 s'applique durant la période estivale.
- I) Les journées de crèche ont lieu du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00, à l'exception des jours fériés légaux.

## EXEMPLES PRATIQUES

### Facturation de la pension

Une nuitée est facturée pour chaque période de 24 heures durant laquelle FOREST RANGERS a la garde du chien. Tout service commencé est dû dans son intégralité.

Exemple : Jean confie son chien Paul à la pension avant sa promenade régulière du mardi matin à 9h00 et souhaite le récupérer à la même heure le mardi suivant. Sept nuitées sont facturées. Si le chien est déposé après sa promenade régulière du mardi matin, la promenade de ce jour est également facturée. Si le chien reste jusqu'à 18h00 le dernier jour, une journée de crèche du jour est facturée en supplément, et non une nuitée.

### Réception de la facture

Exemple : un chien est confié à la pension du 28 janvier au 10 février. Les services fournis du 28 au 31 janvier figurent sur la facture émise le 31 janvier, payable au 14 février. Les services fournis du 1er au 10 février figurent sur la facture émise le 28 février, payable au 14 mars.

### Annulation

Promenades et crèche du jour : les plannings sont clôturés la veille à 9h00. Toute annulation reçue après cette heure est intégralement facturée. Pour annuler sans frais une promenade prévue le mardi après-midi, le Client doit informer FOREST RANGERS le lundi avant 9h00, ou reporter la séance à une date ultérieure.

Pension : un préavis de 30 jours est requis pour annuler sans frais pour un nouveau client, et de 14 jours pour un client régulier. En cas d'annulation entre 30 et 14 jours avant le séjour, 50 % du montant total est facturé. Toute annulation effectuée moins de 14 jours avant le début du séjour est facturée intégralement. Ces délais sont calculés à partir de la date de début prévue de la pension.

Période estivale : du 1er juin au 31 août, toute annulation est facturée à 100 %, sans exception et quel que soit le service concerné.

## DÉFINITIONS

« Contrat » : ensemble constitué des conditions générales et des conditions particulières acceptées par le Client.

« FOREST RANGERS » : enseigne commerciale de la société à responsabilité limitée ARCANIN S.à r.l., enregistrée sous le numéro B270245, dont le siège social est situé au 42, rue de Mersch, L-8181 Kopstal.

« Client » : personne propriétaire d'un chien faisant appel aux services de FOREST RANGERS.

« Chien » : chien ou chiens appartenant au Client et faisant l'objet du contrat de prestation de service.

« Promenade » : prestation offrant une sortie récréative avec le chien, d'une distance minimale de 3 km.

« Pension » : prestation comprenant l'hébergement du chien dans les installations de FOREST RANGERS et les soins quotidiens réguliers, à l'exclusion des soins vétérinaires.

« Crèche » : prestation de garde du chien pour une journée ouvrable dans les locaux de FOREST RANGERS, à l'exclusion des soins vétérinaires.

« Rencontre préalable » : entrevue obligatoire entre FOREST RANGERS, le Client et le chien, préalable à toute prestation, permettant d'évaluer la compatibilité du chien avec les services proposés.

« Secteur opérationnel » : ensemble des localités desservies sans supplément de déplacement, tel que publié sur [www.forestrangers.lu](http://www.forestrangers.lu).

---

*Les présentes conditions générales sont acceptées par voie électronique lors de la création du compte client sur [app.forestrangers.lu](http://app.forestrangers.lu). Aucune signature manuscrite n'est requise.*

**FOREST RANGERS — ARCANIN S.à r.l. — 42, rue de Mersch, L-8181 Kopstal — Version septembre 2026**