

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICE
ITSC - HOTEL'ANIMO

SARL ITSC - HOTEL'ANIMO
RCS Soissons : 51494117
Siège social : Le Champ du Triangle - 02400 Bouresches
Service clientèle : 06.15.48.74.65
Courriel : information@groupe-mahri.com

Article 1 - Objet

Les présentes conditions générales (ci-après « Conditions Générales ») s'appliquent à toutes les prestations de services proposées par ITSC - HOTEL'ANIMO.

Article 2 - Services proposés

ITSC - HOTEL'ANIMO propose les services suivants :

- Pension canine encadrée par des professionnels qualifiés
- Transport dédié aux animaux de compagnie
- Éducation canine à domicile ou sur terrain
- Boutique en ligne et service de retrait « click & collect »
- Toilettage assuré par un prestataire externe, se déplaçant sur site

2.1 - Garde pour chien

La pension canine accueille jusqu'à 49 chiens dans des chenils avec courettes intérieures et extérieures (de 6 m² à 12 m²).

Deux formules sont disponibles :

- Nourriture + promenades + box de 6 m²
- Nourriture + promenades + box de 12 m²

Le tarif journalier comprend l'hébergement et une alimentation industrielle. Si le client fournit sa propre nourriture, le tarif reste inchangé.

2.2 - Transport d'animaux

Service réalisé avec véhicules conformes à la réglementation, par des conducteurs qualifiés.

Obligations du client :

- Fournir les informations nécessaires (race, poids, etc.)
- Vaccinations à jour
- Respect des horaires et annulations dans les délais
- Responsabilité jusqu'à la prise en charge
- Comportement non agressif de l'animal

2.3 - Éducation canine

Prestations : éducation, rééducation, bilans comportementaux, séances individuelles ou collectives

- Paiement à la séance ou en forfait via le site internet
- Annulation : au moins 48h à l'avance
- Vaccins et identification obligatoires
- Responsabilité civile exigée
- Méthodes bienveillantes (sans coercition)

Article 3 - Prix

Les prix sont exprimés en euros.

ITSC - HOTEL'ANIMO peut modifier ses tarifs, mais la prestation est facturée selon le tarif en vigueur au moment de la réservation.

Article 4 - Validation de la réservation

Réservation via [<https://groupe-mahri.com/animhotel>] (<https://groupe-mahri.com/animhotel>).

Un acompte de 30 à 50 % du montant total est exigé selon la saison. Le solde est à régler au dépôt de l'animal.

Article 5 - Conditions d'accueil de l'animal

- Identification par puce ou tatouage
- Vaccins à jour depuis plus de 15 jours et moins d'un an
- Vaccins obligatoires : Carré, Rubarth, Leptospirose, Parvovirose, Toux du chenil, Rage
- Vermifuge et traitement antiparasitaire requis
- En cas de mauvaise santé ou parasitage, consultation vétérinaire à la charge du client

Base légale : identification obligatoire (article L.212-10 du Code rural et de la pêche maritime) ; règles sanitaires des établissements hébergeant des chiens et chats (arrêté du 3 avril 2014).

Article 6 - Horaires d'ouverture

- Lundi à vendredi : 9h-12h / 13h-17h
- Samedi & dimanche : 13h-17h

Entrée/sortie hors horaires ou jours fériés : +15€ sur le prix du séjour

Article 7 - Durée

Le client doit respecter les dates de dépôt et reprise.

En cas de retard : +30€ par jour

Au-delà de 15 jours sans nouvelles, l'animal pourra être confié à un refuge. Tous frais à la charge du client.

Base légale : le présent article s'inscrit dans le cadre du contrat de dépôt (articles 1915 à 1954 du Code civil) et des règles relatives à la mise en demeure (articles 1344 à 1344-2 du Code civil). Le défaut de reprise prolongé et injustifié de l'animal peut être constitutif du délit d'abandon d'animal, puni de deux ans d'emprisonnement et 30 000 € d'amende (article 521-1 du Code pénal), et donner lieu à signalement au titre de l'article L.214-23 du Code rural et de la pêche maritime.

Article 8 - Rétractation

Compte tenu de la nature de la prestation (réservation à date déterminée), le client dispose d'un délai commercial de 5 jours ouvrables à compter de la réservation pour annuler sans motif, ce délai constituant une facilité accordée par ITSC - HOTEL'ANIMO et non un droit de rétractation légal, les prestations d'hébergement à date déterminée étant exclues du droit de rétractation prévu par le Code de la consommation (article L.221-28, 12°). Remboursement sous forme d'avoir sous 14 jours.

Article 9 - Annulation

Hors délai de rétractation, les sommes versées ne sont pas remboursables. Un avoir valable 6 mois est proposé.

Article 10 - Responsabilité - Transfert des risques

10.1 - Assurance

La Pension et les Clients doivent disposer d'une assurance responsabilité civile.

Chiens de catégories 1 et 2 : assurance spécifique + autorisation de détention exigées.

Base légale : les chiens de catégories 1 et 2 sont soumis à une obligation d'assurance de responsabilité civile et de permis de détention (article L.211-13-1 du Code rural et de la pêche maritime, loi n°99-5 du 6 janvier 1999).

10.2 - Maladie et accident

La Pension ne peut être tenue responsable d'aggravation préexistante.
Frais vétérinaires à la charge du client.

10.3 - Fugue ou vol

Enclos sécurisés (grilles 2m20, box couverts).
Responsabilité engagée uniquement en cas de faute grave.

10.4 - Décès

Autopsie réalisée sauf pour chiens de plus de 10 ans, sauf demande du client.
Frais à la charge du client.

10.5 - Force majeure

Aucune responsabilité en cas d'événement imprévisible et extérieur.
Base légale : notion de force majeure définie à l'article 1218 du Code civil (événement échappant au contrôle du débiteur, imprévisible, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées).

Article 11 - Résiliation

Le contrat ne peut être résilié après dépôt de l'animal, sauf en cas de manquement grave.
En cas de non-présentation des documents obligatoires, la réservation est annulée sans remboursement.
Le séjour reste entièrement dû.
Base légale : articles 1224 et suivants du Code civil relatifs à la résolution du contrat pour inexécution ; en cas d'absence prolongée et injustifiée du client, voir également l'article 521-1 du Code pénal (délit d'abandon d'animal, puni de deux ans d'emprisonnement et 30 000 € d'amende).

Article 12 - Propriété intellectuelle

Toute reproduction ou utilisation des contenus du site ou de la réservation est interdite sans autorisation.
Base légale : articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Article 13 - Droit à l'image

Le client autorise l'utilisation d'images de son animal sur les supports de communication.
Base légale : article 9 du Code civil (droit au respect de la vie privée et à l'image).

Article 14 - Non validation partielle

Si une clause est déclarée nulle, les autres conservent leur validité.

Article 15 - Protection des données personnelles

Les données sont collectées et traitées conformément à la réglementation en vigueur.
Base légale : Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, exerçable auprès de information@groupe-mahri.com, ainsi que d'un droit de réclamation auprès de la CNIL.

Article 16 - Réclamation

En premier lieu à l'hôte d'accueil, puis au service client.
Si insatisfaction, voir Article 17.
Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, en cas d'échec de la démarche amiable décrite ci-dessus, le client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève ITSC - HOTEL'ANIMO. Les coordonnées du médiateur compétent sont communiquées au client sur simple demande et figurent sur le site internet de l'établissement.

Article 17 - Litige

Le contrat est soumis au droit français.

Litiges : priorité à une solution amiable auprès de Monsieur Hafid MAHRI
À défaut de résolution amiable, le litige est porté devant les juridictions françaises compétentes selon les règles de droit commun, à savoir, au choix du client consommateur, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou celle du lieu de survenance du fait dommageable (article R.631-3 du Code de la consommation), ou, pour un client professionnel, la juridiction du lieu du siège social d'ITSC - HOTEL'ANIMO.

Article 18 - Élection de domicile

Chacune des parties fait élection de domicile tel que déclaré lors de la réservation.

Article 19 - Acceptation des conditions générales

Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepter sans réserve les présentes Conditions Générales.

Le règlement intérieur accessible sur [<https://groupe-mahri.com/animhotel>] (<https://groupe-mahri.com/animhotel>) est également à respecter.

Des règles sanitaires supplémentaires peuvent être ajoutées selon les consignes des autorités.

Article 20 – Recouvrement des impayés et recours à un Commissaire de Justice (Huissier)

En cas de non-paiement, total ou partiel, d'une facture à son échéance, ITSC - HOTEL'ANIMO adresse au client une mise en demeure de payer, par lettre recommandée avec accusé de réception, fixant un délai de régularisation (articles 1344 à 1344-2 du Code civil).

À défaut de règlement dans le délai imparti, les sommes dues portent intérêt de retard au taux légal à compter de la mise en demeure (article 1231-6 du Code civil), sans préjudice, dans les relations entre professionnels, de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € due de plein droit (article L.441-10 du Code de commerce).

ITSC - HOTEL'ANIMO se réserve le droit de confier le recouvrement de toute créance impayée à un Commissaire de Justice (huissier de justice) ou à une société de recouvrement, selon les modalités suivantes :

- Relance et sommation de payer adressée par le Commissaire de Justice ;
- À défaut de règlement, engagement d'une procédure d'injonction de payer auprès de la juridiction compétente (articles 1405 à 1425 du Code de procédure civile), ou d'une procédure de référé-provision en cas d'urgence (article 835 du Code de procédure civile) ;

- Une fois le titre exécutoire obtenu, mise en œuvre des voies d'exécution forcée (saisie) par le Commissaire de Justice (articles L.111-1 et suivants du Code des procédures civiles d'exécution).

L'ensemble des frais de recouvrement, y compris les honoraires du Commissaire de Justice et les frais de procédure, sont mis à la charge du client défaillant, dans les limites prévues par la loi et, le cas échéant, par la décision de justice rendue.