

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

ITSC – HOTEL'ANIMO

SARL ITSC – HOTEL'ANIMO – RCS Soissons : 514 941 17 – Siège social : Le Champ du Triangle – 02400 Bouresches

Service clientèle : 06.15.48.74.65 – Courriel : information@groupe-mahri.com

Document unique regroupant l'ensemble des prestations du Prestataire : Partie I – Pension canine (Articles 1 à 21) et Partie II – Éducation canine (Articles 22 à 41).

PARTIE I — PENSION CANINE

Article 1 – Objet

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

Article 2 – Services proposés

Dans le cadre de la pension canine, ITSC – HOTEL'ANIMO propose l'hébergement, la nourriture et les promenades des chiens confiés.

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.

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>.

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 (délict 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> 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.

Article 21 – Hygiène des box, entretien et odeurs

21.1 – Entretien quotidien des box

Les box sont nettoyés quotidiennement par le personnel de la Pension, dans le respect des règles d'hygiène applicables aux établissements hébergeant des chiens et chats (arrêté du 3 avril 2014).

21.2 – Usage normal des box

Les box mis à disposition sont conçus pour que les chiens y séjournent en permanence pendant la durée de la garde, sous la responsabilité de la Pension. Il est normal et inhérent à cet usage que l'animal puisse uriner ou faire ses besoins à l'intérieur du box entre deux nettoyages ; cette situation relève du fonctionnement habituel de l'hébergement et ne saurait constituer, à elle seule, un manquement de la Pension à ses obligations d'entretien ou de propreté.

21.3 – Absence de responsabilité liée aux odeurs

La Pension ne saurait être tenue responsable des odeurs (urine ou autres) que l'animal peut présenter au moment de sa restitution au client. Chaque chien a un comportement qui lui est propre : certains restent naturellement propres, d'autres marchent ou se couchent dans leurs déjections. Les chiens de petite taille, dont le corps est proche du sol, sont naturellement plus exposés à ce type d'odeurs. Le nettoyage quotidien des box, même rigoureusement effectué, ne permet pas de garantir l'absence totale d'odeur sur l'animal. Cette situation ne constitue en aucun cas de la maltraitance ni un défaut d'exécution de la prestation, laquelle est assurée dans le respect du bien-être animal et des règles d'hygiène en vigueur.

21.4 – Toilettage

La Pension n'assure pas elle-même de prestation de toilettage ou de lavage de l'animal. Elle met à disposition du client les coordonnées d'un prestataire partenaire, Dogwash, disponibles dans la rubrique « Partenaires » du site internet, que le client peut contacter directement afin d'organiser le lavage de son animal, notamment à sa sortie de la Pension.

Par ailleurs, la Pension met à disposition des clients qui le souhaitent une station de lavage en libre-service, leur permettant de laver eux-mêmes leur chien, moyennant un tarif de 10 €. Cette prestation en libre-service suppose que l'animal soit suffisamment sociable et calme pour être manipulé sans risque par son propriétaire ; à défaut, le client est invité à recourir au prestataire partenaire mentionné ci-dessus. Un sèche-cheveux adapté aux chiens est mis à disposition sur la station de lavage.

21.5 – État de santé et de nutrition de l'animal

La Pension ne saurait être tenue responsable d'un amaigrissement ou d'une modification de l'état général du chien constaté pendant ou après son séjour, lorsque celui-ci résulte de l'état de santé, de l'anxiété, d'une alimentation antérieure inadaptée, de la présence de parasites internes ou externes (vers, puces, tiques, etc.) ou de tout autre facteur préexistant à l'arrivée de l'animal et non imputable à la Pension (voir également article 10.2 des présentes Conditions Générales).

Il est par ailleurs rappelé qu'une perte d'appétit, ainsi qu'une prise ou une perte de poids pendant le séjour, peuvent résulter du changement d'environnement inhérent à toute mise en pension. Chaque chien réagit différemment à ce changement : certains s'adaptent aisément, d'autres peuvent manifester une perte d'appétit ou un comportement inhabituel, sans que cela ne résulte d'un manquement de la Pension. La Pension met à disposition de chaque animal un box conforme à la réglementation en vigueur, isolé et adapté, un nettoyage quotidien du chenil ainsi que des sorties régulières, dans le respect du bien-être animal. Dans ces conditions, la Pension décline toute responsabilité quant aux variations de poids ou de comportement alimentaire liées à l'adaptation de l'animal à son nouvel environnement, dès lors que l'ensemble des moyens nécessaires à son confort et à son bien-être a été mis en œuvre durant le séjour.

PARTIE II — ÉDUCATION CANINE

Article 22 – Identification du prestataire

La société SARL ITSC – HOTEL'ANIMO, immatriculée au RCS de Soissons sous le numéro 514 941 17, dont le siège social est situé Le Champ du Triangle – 02400 Bouresches (ci-après « le Prestataire »).

Coordonnées : Téléphone : 06.15.48.74.65 – Courriel : information@groupe-mahri.com

Article 23 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (ci-après « CGPS ») ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre des prestations d'éducation et de dressage canin proposées par le Prestataire.

Toute réservation, inscription ou début de prestation implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGPS par le client.

Article 24 – Description des prestations

Le Prestataire propose les prestations suivantes, réalisées par des éducateurs et instructeurs qualifiés :

24.1 – Éducation canine classique

Éducation à l'obéissance, correction des troubles du comportement, sociabilisation, marche en laisse, rappel. Prestation dispensée sous forme de cours individuels ou collectifs, au centre du Prestataire ou en extérieur selon les besoins.

24.2 – Dressage chien de défense / protection

Formation de chiens à la garde et à la défense, dispensée dans le strict respect du cadre légal de la légitime défense. Le travail est réalisé en laisse et avec muselière lorsque la réglementation applicable à l'usage du chien par son détenteur l'impose. Le Prestataire ne forme en aucun cas au lâcher incontrôlé de l'animal ni à un usage dépassant le cadre légal de la défense des personnes et des biens.

24.3 – Préparation à l'attestation d'aptitude chiens de catégories 1 et 2

Accompagnement du client détenteur d'un chien de catégorie 1 ou 2 en vue de l'obtention de l'attestation d'aptitude prévue par la réglementation en vigueur, incluant une partie théorique et une partie pratique avec évaluation du chien et de son détenteur.

24.4 – Formation cynotechnique de détection

Formation de conducteurs de chiens et qualification d'instructeurs à la détection (notamment détection d'explosifs), destinée aux professionnels du secteur, dans le respect des référentiels et de la réglementation applicables au secteur concerné (le cas échéant sûreté aéroportuaire).

24.5 – Bilan comportemental

Évaluation du comportement du chien, remise d'un rapport et de préconisations, pouvant précéder ou accompagner toute autre prestation du présent article.

Article 25 – Modalités de réalisation des prestations

Les prestations sont dispensées, selon leur nature, sous forme de séances individuelles, de cours collectifs, ou de stages, dont la durée, la fréquence et le format sont précisés au client lors de la réservation.

Le chien du client peut être accueilli en journée ou en internat pour les besoins de la formation, selon la prestation choisie. Les conditions d'hébergement éventuel sont régies, le cas échéant, par la Partie I des présentes Conditions Générales relative à la pension canine.

Le matériel pédagogique et de sécurité nécessaire (longe, muselière, matériel de protection) est fourni par le Prestataire, sauf disposition contraire précisée au client.

Article 26 – Tarifs

Les tarifs applicables aux prestations d'éducation canine sont ceux indiqués sur le site internet du Prestataire (<https://groupe-mahri.com/animhotel>), tel qu'en vigueur au moment de la réservation.

Les prix sont exprimés en euros TTC.

Article 27 – Réservation et paiement

La réservation s'effectue via le site internet du Prestataire (<https://groupe-mahri.com/animhotel>) ou par tout autre moyen indiqué par le Prestataire.

Le paiement de la totalité du montant est exigé dès la réservation.

Article 28 – Conditions d'accès et prérequis

Pour accéder aux prestations d'éducation et de dressage, le chien doit répondre aux conditions suivantes :

- Identification à jour (puce électronique ou tatouage)
- Vaccins à jour (carré, Rubarth, leptospirose, parvovirose, toux du chenil, rage selon les cas)
- Traitement antiparasitaire à jour
- Bonne santé générale, sans contre-indication vétérinaire à l'exercice physique et comportemental

Pour les chiens de catégorie 1 et 2 : le détenteur doit être en mesure de justifier de l'ensemble des documents et autorisations exigés par la réglementation applicable à la détention de ce type de chien.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser l'accès à toute prestation, sans remboursement des sommes versées, en cas de non-conformité à ces conditions, ou si l'état de santé ou le comportement du chien présente un danger pour les personnes, les autres animaux ou l'animal lui-même.

Article 29 – Annulation et report

Toute annulation doit être notifiée au Prestataire par écrit (email ou courrier).

- Annulation à plus de 15 jours de la date prévue : avoir valable 6 mois
- Annulation entre 7 et 15 jours : 50 % du montant de la prestation restent acquis au Prestataire
- Annulation à moins de 7 jours : la totalité du montant reste acquise au Prestataire

Pour les cours et séances individuelles, toute annulation doit intervenir au moins 48 heures avant la séance, faute de quoi celle-ci est considérée comme due.

Article 30 – Obligations du client

Le client s'engage à :

- Fournir des informations exactes et complètes sur le chien (identité, santé, comportement, antécédents éventuels de morsure ou d'agressivité)
- Présenter un animal identifié, vacciné et en bonne santé
- Respecter les horaires, consignes et le règlement intérieur du Prestataire
- Signaler sans délai tout changement de comportement ou de santé du chien pendant la durée de la prestation
- Souscrire et maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile couvrant les dommages pouvant être causés par son animal

Article 31 – Obligation de moyens

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains, matériels et pédagogiques nécessaires à la bonne exécution des prestations d'éducation et de dressage, dans le respect du bien-être animal et des méthodes reconnues.

Les prestations d'éducation et de dressage relèvent d'une obligation de moyens et non de résultat. Les progrès et résultats obtenus dépendent de facteurs propres à chaque animal (race, âge, tempérament, antécédents, état de santé) ainsi que du suivi et de l'application des consignes par le client en dehors des séances. Le Prestataire ne

saurait garantir un résultat déterminé ni être tenu responsable de l'absence ou de l'insuffisance de résultats dès lors que les moyens mis en œuvre sont conformes aux règles de l'art.

Article 32 – Responsabilité

32.1 – Principe général

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de ses prestations.

32.2 – Comportement et santé de l'animal

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'un comportement, d'une blessure ou d'une modification de l'état de santé du chien résultant de son état antérieur, de son tempérament, du stress lié au changement d'environnement, ou de tout facteur non imputable au Prestataire.

32.3 – Dommages causés à des tiers

Le client demeure seul responsable, en tant que détenteur de l'animal, des dommages que celui-ci pourrait causer à des tiers, y compris pendant la durée des prestations, sauf faute prouvée du Prestataire.

32.4 – Force majeure

Le Prestataire est exonéré de toute responsabilité en cas d'événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Article 33 – Assurance

Le client doit justifier, à tout moment, d'une assurance responsabilité civile en cours de validité couvrant les dommages pouvant être occasionnés par son animal.

Pour les chiens de catégorie 1 et 2, une assurance spécifique ainsi que l'ensemble des autorisations administratives requises par la réglementation en vigueur sont exigées avant tout début de prestation.

Article 34 – Résiliation

Toute prestation commencée est due dans son intégralité.

Le Prestataire se réserve le droit de résilier la prestation, sans remboursement, en cas de manquement du client à ses obligations (défaut de paiement, non-respect du règlement intérieur, comportement dangereux avéré du chien non signalé) ou en cas de danger pour la sécurité des personnes, des autres animaux, ou du chien lui-même.

Article 35 – Propriété intellectuelle

Les méthodes, supports pédagogiques, contenus écrits, photographiques et audiovisuels utilisés ou remis dans le cadre des prestations demeurent la propriété exclusive du Prestataire. Toute reproduction ou diffusion est interdite sans autorisation écrite préalable.

Article 36 – Droit à l'image

Sauf refus écrit du client adressé au Prestataire, celui-ci autorise l'utilisation d'images de son animal prises dans le cadre des prestations, à des fins de communication du Prestataire (site internet, réseaux sociaux, supports commerciaux).

Article 37 – Données personnelles

Les données personnelles du client sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données, qu'il peut exercer en écrivant à : information@groupe-mahri.com

Article 38 – Réclamation

Toute réclamation doit être adressée en priorité au Prestataire, par écrit, aux coordonnées mentionnées à l'Article 22.

Article 39 – Litiges

Les présentes CGPS sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable préalablement à toute action judiciaire. À défaut d'accord amiable, les juridictions compétentes seront seules saisies.

Article 40 – Nullité partielle

Si l'une des clauses des présentes CGPS venait à être déclarée nulle ou inapplicable, cette nullité n'affecterait pas la validité des autres clauses, qui demeureraient pleinement applicables.

Article 41 – Acceptation

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Prestations de Services et les accepter sans réserve.

Le règlement intérieur applicable aux prestations est disponible à l'adresse : <https://groupe-mahri.com/animhotel>