

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SADDLE-FITTING

EURL IMOGEN BARDEN

Ce document a pour but de rassembler toutes les informations légales qui encadrent les relations contractuelles entre **EURL Imogen Barden** et ses Clients particuliers.

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations de **services de Saddle-Fitting** et **vente d'équipements de Saddle-Fitting et autres équipements et accessoires équin**s pour le compte du client particulier.

Toute prestation de services et/ou commande auprès de **EURL Imogen Barden** impliquera l'acceptation et l'adhésion entière et sans réserve aux présentes.

Les présentes Conditions Générales de Vente en ligne sont conclues entre :

Entre,

EURL IMOGEN BARDEN, 103 rue des Frères Blanc, 84240 La Motte d'Aigues,

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Avignon sous le numéro SIRET 95239713100014

Ci-après, « l'Entreprise Individuelle »

Et

Ses Clients particuliers (personne physique agissant à des fins privées),

Ci-après, « le Client »

EURL Imogen Barden se réserve la possibilité de modifier ses services et produits ainsi que leurs tarifs, sans préavis et sans autre formalité que celle de modifier les présentes conditions générales applicables.

SOMMAIRE

LEXIQUE	3
ARTICLE 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	4
ARTICLE 2. LA CONSULTATION TECHNIQUE DE SADDLE-FITTING	5
ARTICLE 3. LA VENTE D'EQUIPEMENTS EQUINS ET LES AUTRES PRESTATIONS	6
ARTICLE 4. COMMENT PASSER COMMANDE	6
ARTICLE 5. LE PRIX	8
ARTICLE 6. LE PAIEMENT	8
ARTICLE 7. LA LIVRAISON DES PRODUITS	10
ARTICLE 8. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ET TRANSFERT DES RISQUES	11
ARTICLE 9. FORCE MAJEURE	12
ARTICLE 10. DROIT DE RETRACTATION/ ANNULATION	12
ARTICLE 11. GARANTIES LEGALES ET COMMERCIALES	14
ARTICLE 12. RESPONSABILITE ET OBLIGATIONS	16
ARTICLE 13. RECLAMATION ET MEDIATION	18
ARTICLE 14. ARCHIVAGE	19
ARTICLE 16. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	19
ARTICLE 17. DROIT APPLICABLE ET INDEPENDANCE DES CLAUSES	20

LEXIQUE

- **Le Client particulier** : Désigne toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole et qui souhaite commander une prestation de service ou un produit. Le Client particulier pourra aussi être désigné par le terme « Client » et « vous » dans les présentes CGV/S.
- **L'Entreprise ou le Prestataire** : Désigne **EURL Imogen Barden** qui fournit les prestations de services et la vente de produits dans le cadre des présentes conditions générales de vente.
- **Les parties** : Désigne conjointement **EURL Imogen Barden** et le Client particulier dans le cadre des présentes conditions générales de vente.
- **Les CGV/S** : Désigne les présentes conditions générales de vente et de services, détaillées ci-après.
- **Le Devis** : Désigne le devis chiffré établi par **EURL Imogen Barden** décrivant le(s) Produit(s) et/ou le(s) Service(s) objet de la Commande.
- **La Commande** : Désigne l'acte d'achat conclu directement par le Client en vue de bénéficier des services et/produits proposés par **EURL Imogen Barden**.
- **Produits** : Désigne l'ensemble des équipements de Saddle-Fitting et ses accessoires ainsi que plus généralement les équipements équinés proposés par **EURL Imogen Barden**. Les produits pourront également être désignés par le terme « Matériel(s) » dans le cadre des présentes conditions générales de vente.
- **Les Services** : Désigne les consultations de Saddle-Fitting, le reflockage et réparations diverses,
- **Données Personnelles** : Désigne toutes les informations se rapportant à une personne physique directement ou indirectement identifiables ou identifiées.
- **Le Site** : Désigne le site internet accessible via l'URL <https://ibosteo.fr>
- **Saddle-Fitting** : Désigne l'ensemble des prestations consistant à adapter la selle à l'équidé et au cavalier selon un cahier des charges précis pour chaque équidé (ouverture, arçon, épaisseur, style de panneaux, longueur ...) afin de correspondre à la morphologie et aux préférences du cavalier (longueur de quartier, taille de siège, taquets ...)
- **Equidés** : Désigne dans le cadre des présentes, les chevaux, les poneys, les ânes

ARTICLE 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV/S constituent le socle unique de la relation commerciale entre **EURL Imogen Barden** et ses Clients et encadrent les conditions dans lesquelles, l'Entreprise fournit ses services et produits à ses Clients Particuliers.

Les CGV/S applicables sont celles en vigueur à la date de validation de la prise de rendez-vous pour les consultations de Saddle-Fitting et à la date d'édition du bon de commande pour la vente de Produits.

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre des prestations suivantes qui seront conclues à distance et/ou directement au travers de rendez-vous à domicile :

- Consultations de Saddle-Fitting
- Entretien des panneaux laine et réparations d'équipement lié à la pratique de l'équitation
- Vente de selles et autres équipements en lien avec la pratique de l'équitation.

Aucune commande ou prestation de services ne pourra être validée directement sur le Site.

Un rendez-vous physique sera nécessaire pour la consultation de Saddle-Fitting et sera un préalable obligatoire en vue de l'établissement d'un bon de commande/devis pour l'achat des équipements.

Les présentes CGV/S :

- Seront jointes au bon de commande concernant la vente de Produits (le Client devra sur le bon de commande/devis, cocher la case « *je reconnais avoir pris connaissance des CGV/S et déclare les accepter sans réserves* »)
- Seront jointes au document contractuel confirmant le rendez-vous pour la prestation de Saddle-Fitting (le Client devra cocher la case « *je reconnais avoir pris connaissance des CGV/S et déclare les accepter sans réserve* »).
- Seront communiquées au Client par voie électronique sur support durable avant la validation de la commande ou du rendez-vous (*conformément à l'article L 221-11 du code de la consommation*).
- Ne s'adressent pas aux clients professionnels.

Le Client déclare :

- Être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique pour laquelle il s'engage.
- Reconnaître qu'il a eu accès aux informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.
- Que les présentes Conditions Générales de Vente et toutes les informations listées à l'article L 221-5 du code de la consommation, lui ont été communiquées préalablement à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et accessible.

Sauf preuve contraire, les informations fournies par le Client et les informations enregistrées par **EURL Imogen Barden** constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

ARTICLE 2. LA CONSULTATION TECHNIQUE DE SADDLE-FITTING

Nous vous rappelons que le Saddle-Fitting ne peut se suffire à lui-même. En effet, si un matériel adapté est indispensable au bien-être de l'animal, cela ne peut pas remplacer l'intervention d'autres professionnels animaliers (ostéopathes, vétérinaires, dentistes, podologues ...) pour assurer un bon suivi de la santé de l'animal.

Par ailleurs, il est de la responsabilité du Client/cavalier de prendre soin de l'animal dans sa gestion quotidienne (alimentation, soin, posture du cavalier lors de la pratique). Dès lors, si l'un de ses éléments n'est pas respecté, il se peut que le Saddle-Fitting révèle un problème sans être à l'origine de celui-ci.

Dans ce cas, la responsabilité de **EURL Imogen Barden** ne pourra pas être engagée.

La consultation se déroulera les jours et heures convenues entre les parties, à l'adresse indiquée et communiquée par le Client.

- L'Entreprise adressera au Client, préalablement à la consultation, **par courriel**, un questionnaire à remplir concernant l'historique et l'état de santé de l'équidé et la pratique du cavalier afin de disposer des informations nécessaires pour le bon déroulement de la consultation et de l'analyse du matériel.
- Les réponses à donner dans le cadre de ce formulaire seront facultatives, le Client reste libre de ne pas répondre aux questions posées. Le Client est responsable des informations relatives à l'état de santé général de l'équidé qu'il souhaite communiquer ou non à l'Entreprise.
- Les **conseils délivrés** par l'Entreprise lors d'une consultation **seront donc entièrement dépendants des informations qui auront été transmises et exposées par le Client** à l'Entreprise au plus tard le jour de la consultation.
- Les conseils délivrés lors de cette consultation ne pourront en aucun cas être une garantie de résultat sur la solution (les réglages) proposée. En effet, le Client demeure libre de suivre ou non les recommandations proposées par l'Entreprise.
- L'Entreprise n'est soumise qu'à une obligation de moyen et s'engage à tout mettre en œuvre pour conseiller au mieux le Client sur la solution la plus adaptée **compte tenu des informations préalablement exposées par celui-ci**.
- Lors de cette consultation différentes actions vont être réalisées :
 - **Historique équidé/besoins du cavalier**
 - **Prise de mesures**
 - **Analyse du matériels (différentes selles ...)**
 - **Essai monté**
 - **Bilan/recommandations**



Le Client devra prendre connaissance et respecter les obligations mentionnées à l'Article 13 « Responsabilités et Obligations »

ARTICLE 3. LA VENTE D'EQUIPEMENTS EQUINS ET LES AUTRES PRESTATIONS

1) Vente de selles

Ce que comprend la prestation si nécessaire :

- **Rendez-vous au domicile du client/au lieu de vie du cheval ou tout lieu choisi préalablement**
- **Analyse statique et dynamique**
- **Prise de mesures**
- **Essais montés**
- **Bilan + recommandations)**

2) Titre de la prestation : exemple Prestation de Reflockage

Cette prestation permet l'entretien régulier de panneaux en laine, nécessaire à leur bon fonctionnement.

Ce que comprend la prestation si nécessaire :

- **Les fournitures (laine, amortissement des outils)**
- **La prestation de reflockage**

Les informations présentées sur le Site sont rédigées en langue française. Les parties conviennent que les illustrations ou photos des produits et services offerts à la vente n'ont pas de valeur contractuelle. Seul le bon de commande/devis caractérisera la formation du contrat entre les parties. La durée de validité de l'offre des Produits et Services ainsi que leurs prix sera précisée sur le bon de commande/devis.

EURL Imogen Barden se réserve la possibilité de modifier ses services et produits ainsi que leurs tarifs, sans préavis et sans autre formalité que celle de modifier les présentes conditions générales applicables.

ARTICLE 4. COMMENT PASSER COMMANDE

4.1 PRISE DE CONTACT

*Le Client a la possibilité de prendre contact directement avec **EURL Imogen Barden** selon les modalités suivantes :*

1. Par mail en adressant une demande d'informations à l'adresse : contact@ibosteo.fr
2. Par téléphone en contactant directement le numéro **06 27 63 58 05**
3. Via le formulaire de contact en remplissant les champs indiqués et en acceptant expressément la politique de confidentialité (case à cocher)
4. Via la page Google My Business de [EURL Imogen Barden](#)
5. Via les réseaux sociaux Instagram ou Facebook

4.2 PASSER COMMANDE

Le Client doit suivre les étapes suivantes pour conclure le contrat soit par voie électronique afin de valider la prestation de services et/ou valider une commande :

1. Prise de contact :

Contact par mail ou téléphone ;

Envoi questionnaire préalable ;

Indication des coordonnées essentielles du Client (identification, email, adresse...);

Choix du service/produit et éventuellement de ses options ;

2. Envoi par voie électronique de la confirmation du rendez-vous et des présentes CGV/S sur support durable (PDF).

3. Avant de procéder à la validation du devis/commande, le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix, et de corriger ses éventuelles erreurs, ou annuler sa commande. Après vérification, le Client devra renvoyer le devis/bon de commande complété et signé (soit sur support papier soit sur support scanné). La validation du devis/bon de commande emportera formation du contrat.

4. L'acceptation du Devis/Bon de commande est formalisée par une signature manuscrite, ou par tout autre document démontrant l'acceptation par le Client notamment par mail concernant la fixation des consultations de Saddle-Fitting. L'acceptation du devis/bon de commande **implique l'acceptation intégrale et sans réserve des présentes CGV/S.**

5. Suivre les instructions pour le paiement (versement d'un acompte ni nécessaire ou paiement sur place pour les consultations à domicile...). Le Client recevra confirmation par courrier électronique du paiement de la commande, ainsi qu'un accusé de réception de la commande la confirmant.

L'Entreprise se réserve la possibilité de refuser une prestation ou une commande en cas de demande anormale ou pour tout motif légitime.

Pour que la commande soit validée, le Client devra accepter expressément et sans réserve les présentes conditions générales **via la case à cocher sur le questionnaire préalable.**

ARTICLE 5. LE PRIX

5.1 Tarifs en vigueur

Les prix des Prestations/Produits vendus sont indiqués **en Euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison**, et précisément déterminés sur les devis/bon de commande établis.

- ⇒ Les consultations de Saddle-Fitting sont déterminées **selon un forfait unique pour un consultation de entre 2h et 2h30.**
- ⇒ Certains produits et/ou prestations nécessitent **l'établissement d'un devis.**
- ⇒ Les prix de vente des produits d'équipements équestres de Saddle-Fitting seront fixés selon les prix catalogue établis par les différents fournisseurs et fabricants.

Les devis établis par **EURL Imogen Barden** ont une durée de validité de **15 jours.**

5.2 Modification du prix

La Société se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment pour l'avenir **tout en garantissant l'application du prix indiqué au moment de la commande de la prestation ou d'un produit.** Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès au Site sont à la charge du Client.

5.3 Frais de livraison et de déplacement

Des frais de livraison à la charge du client, sont prévus **pour la livraison de certains petits équipements : selon les tarifs en vigueur du/des transporteur(s) choisi(s) par EURL Imogen Barden et le client (Mondial Relay, Chronopost, UPS ...)** ;

Des frais de déplacement sont prévus selon le barème suivant :
Offerts dans un rayon de 30km autour de La Motte d'Aigues (84)
PUIS 0,40€ par kilomètre entamé.

ARTICLE 6. LE PAIEMENT

6.1 Délais de paiement

- Pour les consultations de Saddle-Fitting à domicile :

Le paiement devra être effectué le jour de la consultation à domicile. Aucune dérogation ou avoir n'est possible.

- Pour les autres prestations (ex : reflockage, réparations ..) :

Le paiement devra être effectué lors de la visite de livraison et de validation des modifications.

○ **Pour la vente d'équipements équinés (ex : selles ou autres accessoires) :**

Pour tout devis supérieur à 700€ TTC, un acompte de 50 % sera exigible lors de la validation de la commande. Le solde sera exigible lors de la livraison et validation du matériel.

En dessous de 700€ TTC, le paiement est exigible immédiatement dès la validation de la commande, y compris pour les produits en précommande.

Une facture sera remise au Client **par mail**.

6.2 Moyens de paiement

Le Client peut effectuer les règlements :

- Par chèque bancaire à l'ordre de **EURL Imogen Barden** ;
- Par espèces ;
- Par virement bancaire si la preuve de son émission par le Client peut être apportée immédiatement.

Constitue un paiement au sens des présentes conditions, non pas la simple remise d'un chèque mais l'encaissement effectif à l'échéance convenue de l'intégralité de la facture.

Seuls les chèques émis par une banque française et libellés en euros seront acceptés. Le Client s'engage à être le titulaire légal du compte bancaire à débiter et à ce que le montant facturé soit provisionné sur son compte bancaire.

Si le Client n'est pas en mesure de justifier d'un virement bancaire effectif le jour de la commande ou le jour de la prestation, **EURL Imogen Barden** se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la Commande et/ou la Prestation, quelle que soit sa nature et quel que soit son niveau d'exécution. Conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné par virement bancaire est irrévocable.

6.3 Retard ou défaut de paiement

En cas de retard ou de défaut de paiement total ou partiel d'une Commande ou d'une Prestation à la date d'échéance convenue sur le bon de commande/facture, le Client devra régler à **EURL Imogen Barden** des pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage (le semestre de référence sera le plus récent à la date de la commande des Produits ou de la Prestation).

Les pénalités de retard seront calculées sur le montant TTC restant dû à compter de la date d'échéance de paiement sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

A ces pénalités, s'ajoute une indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros (*conformément aux articles L.441-6 du Code du commerce et D.441-5 du Code du commerce*).

En cas d'impayé total ou partiel d'une facture [EURL Imogen Barden](#), se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la Commande et/ou le Service, quelle que soit sa nature et quel que soit son niveau d'exécution.

ARTICLE 7. LA LIVRAISON DES PRODUITS

Le type de transport, les délais et les coûts y afférents seront précisés sur le bon commande/devis, en fonction du lieu de livraison, de la nature des Produits commandés et des délais de confection spécifique à chaque Client.

7.1 Les délais de livraison

- Les Produits sont livrés exclusivement dans la zone géographique suivante : [France Métropolitaine](#)

Le barème applicable pour les frais de livraison est le suivant : [Selon les tarifs en vigueur des transporteurs sélectionnés](#)

Les délais de livraison peuvent varier en fonction de la disponibilité des Produits chez les différents fabricants et des spécificités propres à chaque commande pour chaque Client.

Les délais de livraison de chaque fabricant peuvent différer et sont en moyenne de : EN COURS

Dans certains cas, pour certains produits ne nécessitant aucun réglage et/ou aucune adaptation spécifique sur l'équidé [la livraison pourra être effectuée par un transporteur \(Mondial Relay, Colissimo, DHL ...\)](#). [Dans ce cas, le délai de livraison ne comprend pas le délai de préparation de la commande.](#) Une prise en charge totale des coûts de transport sera facturée au client.

7.2 Modalités de livraison

Les produits sont livrés aux frais du Client, sur rendez-vous à son domicile ou à l'adresse indiquée, [afin que les réglages d'usage nécessaires puissent être effectués par EURL Imogen Barden pour adapter le matériel à l'équidé et/ou au couple Cheval/Cavalier.](#)

- Lors de la livraison du matériel à domicile ou à l'adresse indiquée, le Client :

- S'engage à être présent au moment de la livraison ;
- S'engage à vérifier l'état du matériel livré ;
- S'engage à vérifier la conformité des produits livrés. Si tel n'est pas le cas, le Client peut ajouter des mentions ou réserves lors de la signature du bon de livraison ;
- S'engage à prévoir le temps nécessaire pour les ajustements nécessaires en matière de réglage ;

- En cas d'absence du Client lors de la livraison :

L'Entreprise contactera le Client pour convenir d'un autre rendez-vous de livraison. Cette seconde livraison fera l'objet d'une facture complémentaire à la charge du Client (pour les frais de déplacements).

- Livraison à domicile selon un contexte sanitaire particulier (COVID19)

Compte-tenu du contexte sanitaire (COVID19) qui imposerait un confinement et/ou un couvre-feu et/ou une limitation des déplacements, l'Entreprise se réserve la possibilité d'envoyer les Produits par voie postale ou via l'un de ses transporteurs, sans frais supplémentaires pour le Client.

Dans ce cas précis, l'Entreprise s'engage à effectuer une visite de réglage **gratuite** dans les plus brefs délais suivant la levée de ces restrictions sanitaires.

7.3 En cas de retard de livraison ou indisponibilité du produit

- **En cas de retard de livraison** hors cas de force majeure et hors contexte sanitaire spécifique, **EURL Imogen Barden** s'engage à le notifier au Client par écrit **par courrier électronique**.

En cas de retard de livraison, le Client dispose de la possibilité d'annuler le contrat dans les conditions et modalités définies à l'Article L 216-6 et suivants du Code de la consommation :

- Le Client devra adresser un courrier recommandé à l'Entreprise pour demander la livraison dans un délai raisonnable.
- A défaut de livraison dans ce délai raisonnable, le Client pourra notifier l'annulation du contrat à l'Entreprise.

L'Entreprise procèdera alors au remboursement du produit et aux frais « aller » dans les conditions de l'Article L 216-7 du Code de la consommation, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle la notification de l'annulation du contrat a été reçue par l'Entreprise.

- **En cas d'indisponibilité d'un matériel commandé**, le Client sera informé par email du nouveau délai de livraison.

Le Client aura la faculté d'annuler sa commande et d'obtenir le remboursement de l'acompte réglé au moment de la validation de la commande. Dans cette hypothèse, la demande d'annulation devra être notifiée à **EURL Imogen Barden** par email à l'adresse **contact@ibosteo.fr** dans un délai de 7 jours à compter de la notification du nouveau délai de livraison.

ARTICLE 8. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ET TRANSFERT DES RISQUES

Les produits commandés demeurent la propriété de **EURL Imogen Barden** jusqu'au complet paiement du prix.

Au moment où le Client prend physiquement possession des Produits, les risques de perte ou d'endommagement des Produits lui sont transférés. Il appartient au Client de notifier à l'Entreprise **(ou transporteur s'il y en a un)** toutes réserves sur le produit livré (colis endommagé ou produit détérioré ...).

ARTICLE 9. FORCE MAJEURE

L'exécution des obligations de l'Entreprise au terme des présentes pourra être suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution selon l'article 1218 du code civil.

Il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle de l'Entreprise, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du code civil.

L'Entreprise avisera le client de la survenance d'un tel événement dès que possible.

ARTICLE 10. DROIT DE RETRACTATION/ ANNULATION

10.1 Délai de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L 221-5 et L 221-18 du code de la consommation, le Client dispose du droit de se rétracter sans donner de motif, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de :

- La validation du devis pour les prestations de services (consultations Saddle-Fitting et autres prestations) ;
- La livraison de la commande pour les Produits d'équipements équinés et autres accessoires.

10.2 Exceptions au droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du code de la consommation, **nous attirons l'attention de nos Clients que ce droit de rétractation ne peut être exercé pour :**

- *Le matériel équin sur mesure et/ou confectionné/personnalisé selon des spécifications précises demandées par le Client et/ou adaptées à la morphologie propre d'un équidé ;*
- **Les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation : le droit de rétractation ne pourra être exercé pendant ou après la consultation de Saddle-Fitting.**

10.3 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour faire valoir son droit de rétractation sur les Produits concernés, le Client devra notifier par écrit dans ce délai sa volonté de se rétracter de manière très explicite à l'Entreprise [par mail à l'adresse contact@ibosteo.fr](mailto:contact@ibosteo.fr)

Les retours des produits sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice) et en parfait état, dans les quatorze (14) jours suivant la notification à l'Entreprise de la décision de rétractation du Client ; ils doivent si possible être accompagnés d'une copie du justificatif d'achat.

Le Client peut également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ci-après. Si vous utilisez cette option, l'Entreprise vous enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par mail).

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

« Client :

Nom, prénom,
Code postal - Ville

Destinataire :
Coordonnées de l'Entreprise

Par courriel à l'adresse ou par LRAR ...

Madame, Monsieur,

Le ... (indiquez la date figurant sur le bon de commande et le n° de la commande), j'ai validé une commande pour (précisez le ou les produits commandé(s)...).

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, j'exerce mon droit de rétractation et procède au renvoi du ou des produits.

En conséquence, je vous prie de bien vouloir me restituer au plus tard dans les 14 jours suivant la réception du présent courriel, la somme de ... euros que je vous ai versée lors de ma commande, ceci conformément aux dispositions de l'article L. 221-24 du code de la consommation.

Signature ».

Lors du renvoi du ou des Produits via un transporteur désigné par le Client, tout risque de perte ou d'endommagement des Produits relève de sa responsabilité et du tiers désigné par le Client pour le transport du retour du Produit. Si le colis est perdu, volé ou endommagé, [EURL Imogen Barden](#) se réserve le droit de refuser le remboursement du ou des produits.

10.4 Effet du droit de rétractation :

Lorsque le droit de rétractation est exercé, l'Entreprise remboursera le Client de la totalité de la commande ou de l'acompte versé, y compris les frais de livraison éventuellement payés, au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date de restitution du ou des Produit(s).

L'Entreprise n'est pas tenue de rembourser les frais supplémentaires si le Client a initialement et expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par l'Entreprise.

Cependant, les **coûts directs de renvoi** (frais de renvoi du produit) **seront supportés par le Client**.

L'Entreprise effectuera ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen de paiement sans frais supplémentaires.

10.5 Annulation d'une consultation Saddle-Fitting

En dehors du délai de rétraction de 14 jours, par exemple lorsqu'une consultation de Saddle-Fitting est fixée plusieurs semaines à l'avance, toute annulation de séance par le Client est possible à condition que celui-ci notifie cette annulation par mail à **contact@ibosteo.fr** dans un délai minimum de **24h** avant la date fixée.

Toute annulation de séance par le Client **moins de 24h avant** est dûe.

ARTICLE 11. GARANTIES LEGALES ET COMMERCIALES

Indépendamment de toute garantie commerciale, l'Entreprise est tenue des défauts de conformité des produits/matériels vendus dans les conditions des articles L 217-4 et suivants du code de la consommation et des vices cachés des produits/matériels vendus dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

11.1 Garantie commerciale

Varie selon les garanties des fabricants, sera transmise au Client lors livraison du matériel.

11.2 Garantie légale de conformité

Conformément aux articles L.217-4 et suivants du code de la Consommation, **EURL Imogen Barden** est tenu de livrer des Produits conformes à la Commande de chaque Client, à savoir :

- des Produits correspondant à la description donnée (taille, matière, couleur ...)
- des Produits présentant les qualités spécifiques demandées par le Client afin de répondre à un usage spécifique et adapté eu égard aux déclarations fournis par celui-ci.

EURL Imogen Barden répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance du matériel.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir à l'encontre du Vendeur/Prestataire.
- A droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement.
- A défaut de réparation ou de remplacement, le client aura droit à une réduction du prix ou un remboursement total du prix.
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les 24 mois suivants la délivrance du Produit et dans le délai de 12 mois pour les produits d'occasion ;
- Peut décider que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale que le vendeur a éventuellement consentie au consommateur ;
- Peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil ;

Le client informe **EURL Imogen Barden** de sa volonté de mettre en œuvre la garantie légale de conformité, par lettre recommandée.

Si **EURL Imogen Barden** n'a pas procédé à la réparation du défaut dans un délai maximum de 30 jours, le Client pourra solliciter le remplacement et à défaut le remboursement du produit.

Conformément à l'article L 217-17 du code de la consommation, le remboursement au Client des sommes dues par l'Entreprise est effectué dès réception du matériel et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants et sans frais pour le Client.

11.3 Garantie Légale des Vices Cachés

Conformément aux articles 1641 et suivants du Code Civil, **EURL Imogen Barden** est tenue de la garantie à raison des défauts cachés des Produits vendus les rendant impropres ou affectant significativement l'usage auxquels ils sont destinés. Le Client peut intenter une action sur le fondement d'un vice caché dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice conformément à l'article 1648 du code civil.

Dans le cadre de la garantie légale des vices cachés, **EURL Imogen Barden**, selon le choix du Client, s'engage :

- à lui rembourser la totalité du prix du Produit concerné ;
- à lui rembourser une partie du prix du Produit si le Client décide de le conserver.

Le remboursement peut être demandé de la manière suivante : **par lettre recommandée. EURL Imogen Barden enverra ensuite un bon de retour couvrant les frais de renvoi du matériel.**

Les remboursements des Produits défectueux seront effectués au plus tard dans les 14 jours suivant la constatation par le Vendeur du défaut de conformité ou du vice caché, sans frais pour le Client.

LES CHANGEMENTS MORPHOLOGIQUES DE L'EQUIDE QUI NE RELEVANT PAS DE LA GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE ET DE LA GARANTIE LEGALE DES VICES CACHES

Il est important de rappeler que différents paramètres peuvent venir modifier et affecter l'ajustement notamment de la selle, tel qu'il a été réalisé le jour de la livraison par l'Entreprise compte tenu de la morphologie de l'équidé à cette date et des informations communiquées par le Client à cette date.

En effet, la non-conformité du matériel ne pourra résulter ou s'entendre de changements morphologiques de l'équidé qui pourraient intervenir dans les jours, semaines ou mois suivants la consultation et la livraison du matériel tels que (liste non exhaustive) :

Pertes/prises de poids, de musculature, croissance/vieillesse, blessures, changement de discipline ...

Ces changements ne pourront être pris en charge au titre de la garantie légale de conformité ou de la garantie légale des vices cachés.

ARTICLE 12. RESPONSABILITE ET OBLIGATIONS

12.1 Responsabilités et Obligations de EURL Imogen Barden

EURL Imogen Barden, n'est pas un cabinet vétérinaire et ses activités s'inscrivent dans le respect du décret 2017-572 du 19 Avril 2017 et des articles R 243-6 du code rural à R 243-11 du même code.

Il est rappelé au Client que dans le cadre de ses activités de Saddle-fitter, EURL Imogen Barden ne pratiquera aucun acte d'ostéopathie animale sur les équidés puisque cette pratique n'entre pas dans le cadre de l'activité de Saddle-Fitting.

EURL IMOGEN BARDEN, respectera les règles de déontologie suivantes :

- ❖ Orienter l'équidé vers un vétérinaire :
 - Lorsque des symptômes ou des lésions nécessitent un diagnostic ou un traitement médical ;
 - Lorsqu'il est constaté une persistance ou une aggravation de symptômes ou de lésions ;
 - Si les troubles présentés excèdent le champ des actes qui peuvent accomplis ;
 - En cas de douleur lors de l'examen palpatoire
- ❖ N'entretenir ni ne poursuivre des actes dans des domaines qui ne relèvent pas du Saddle-Fitting ou dépassent les moyens dont dispose l'Entreprise ;
- ❖ Fournir au Client détenteur ou au propriétaire de l'équidé **une information loyale, claire et appropriée sur le choix du matériel compte tenu des données exposées préalablement sur la santé et l'état morphologique de l'équidé et la pratique du cavalier ;**
- ❖ Fournir les services et produits dans les délais indiqués dans le devis/bon de commande :
 - Sauf si les parties en conviennent autrement par écrit ;
 - Sauf cas de force majeure (article 1218 du code civil) ;
 - Sauf cas fortuit (circonstance indépendante de la volonté des parties qui suspend l'exécution de la prestation/commande)
 - Sauf contexte sanitaire spécifique.

- ❖ Les **conseils délivrés** par l'Entreprise **seront entièrement dépendants des informations qui auront été exposées par le Client lors de la consultation.**
- ❖ Les conseils délivrés **ne pourront constituer une garantie de résultat sur la solution proposée.** En effet, le Client demeure libre de suivre ou non les recommandations proposées par l'Entreprise.
- ❖ Les conseils et les réglages de selle effectués par l'Entreprise sont faits dans les règles de l'art. Ils correspondent aux besoins constatés et aux informations reçues le jour de la consultation.
- ❖ L'Entreprise n'est soumise qu'à une obligation de moyen et s'engage à tout mettre en œuvre pour conseiller au mieux le Client sur la solution la plus adaptée **compte tenu des informations préalablement exposées par celui-ci.**

12.2 Responsabilités et Obligations du Client

❖ Concernant la sécurité

- Le Client a l'obligation de mettre en œuvre toutes les conditions adéquates pour que les prestations se déroulent dans des conditions de sécurité optimales (*par exemple, mise à disposition d'un endroit plat et calme pour la prise de mesures/analyse de la morphologie de l'équidé ...etc*)
- Lors de la livraison du matériel par l'Entreprise pour la séance d'essai monté, le Client cavalier s'engage à mettre à disposition une zone correctement sécurisée et dédiée à cet essai monté.
- Lors de la consultation de Saddle-Fitting, le Client restera entièrement responsable de l'équidé et de son comportement en mouvement et/ou monté. En effet, l'Entreprise ne pourra être tenue responsable en cas d'accident ou de chute, n'ayant pas vocation à encadrer la pratique de l'équitation.
- Si l'Entreprise estime que les conditions ne sont pas optimales ou dangereuses pour toutes les personnes présentes et pour l'équidé, la prestation/consultation pourra être suspendue ou interrompue et la totalité de cette prestation sera facturée au Client.

❖ Concernant les informations du couple équidé/cavalier

- Le jour de la consultation de Saddle-Fitting (ainsi que lors du rendez-vous de livraison du matériel), le Client s'engage à présenter un équidé physiquement apte à être sellé ou monté/manipulé.
- Si ces conditions ne sont pas réunies, l'Entreprise se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre la consultation. La totalité de la prestation sera cependant facturée au Client. L'Entreprise redirigera le Client vers un vétérinaire si l'animal n'est pas apte à l'exécution de la prestation. Une nouvelle prestation pourra être fixée dès que l'animal aura été consulté par un **vétérinaire compétent.**
- La prestation/consultation ne pourra avoir lieu dans les cas suivants (liste non exhaustive ... : Maladie, boiterie, surpoids, ou tout état physique ou mental rendant impossible la pratique de l'équitation.)

- L'Entreprise ne pourra être tenue responsable concernant les blessures ou douleurs ou autres problèmes de santé qui surviendraient chez l'équidé pendant ou après la consultation de Saddle-Fitting.

❖ Concernant le matériel

- Si le Client/cavalier dispose de plusieurs selles, celui-ci s'engage à les mettre à disposition de l'Entreprise lors de la prestation pour une analyse complète du matériel.

- Le Client s'engage à entretenir régulièrement le matériel et à en faire une utilisation conforme.

- Le Client est informé que des changements de matériels peuvent entraîner une modification significative de la morphologie de l'équidé après la prestation.

- Un ajustement de la selle peut être nécessaire dans les mois suivants la prestation de Saddle-Fitting. Dans ce cas, le Client doit contacter l'Entreprise dans les meilleurs délais : **La contre-visite sous 6 semaines étant facturé 50€ TTC.**

- Le Client est informé que différents paramètres peuvent remettre en cause les ajustements et réglages de matériels effectués le jour de la livraison. **EURL IMOGEN BARDEN** ne pourra pas être tenue responsable dans les cas suivants : **liste non exhaustive ... Prise ou perte de poids de l'animal/de musculature, intensité et fréquence de travail...**

ARTICLE 13. RECLAMATION ET MEDIATION

En cas de litige relatif entre les Parties, le Client devra s'adresser **en priorité** à **EURL Imogen Barden**, et notifier sa réclamation par écrit (avec le n° de la commande/facture) par email ou par voie postale à l'adresse contact@ibosteo.fr ou **103 rue des Frères Blanc 84240 La Motte d'Aigues**.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée ou en l'absence de réponse dans un délai de 30 jours, le Client peut soumettre le différend à un médiateur (*conformément aux articles L. 611-1 à L. 616-3 du Code de la consommation*) qui tentera en toute indépendance de rapprocher les parties en vue d'obtenir une solution amiable avant toute procédure judiciaire.

NOM DU MEDIATEUR – ADRESSE – EN COURS

Le Client pourra adresser sa réclamation soit :

- Par voie postale : [adresse](#)
- En ligne : [adresse / lien du site](#)

En outre et à titre informatif, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

ARTICLE 14. ARCHIVAGE

L'archivage des données relatives aux commandes/devis et factures sera effectué sur un support fiable et durable (fichier PDF) de manière à constituer une copie fidèle et durable conformément aux dispositions de l'article 1360 du code civil. Ces informations pourront être produites à titre de preuve de l'existence d'un contrat entre les parties.

L'archivage des données précitées sera limité en matière de durée aux obligations légales, comptables et fiscales auxquelles est soumis **EURL IMOGEN BARDEN**.

ARTICLE 15. PROPRIETE INTELLECTUELLE

La marque, le nom de domaine, les textes, produits, vidéos ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive de **EURL IMOGEN BARDEN**. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV/S. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

ARTICLE 16. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Pour les besoins de son activité, **EURL IMOGEN BARDEN** devra solliciter certaines données personnelles auprès de ses prospects/clients.

Les données personnelles du Client seront collectées et traitées dans le respect de la vie privée conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement Européen sur la protection des données personnelles 2016/679/UE du 27 avril 2016 (« RGPD »).

La politique de confidentialité des données personnelles est annexée aux présentes CGV/S et est accessible directement sur le Site à la rubrique «*Politique de confidentialité et gestion des cookies*».

Le Client devra en prendre connaissance et l'accepter sans réserve via une case à cocher sur le bon de commande/devis établi.

La politique de confidentialité a pour but d'informer les utilisateurs :

- Sur la manière dont sont collectées leurs données personnelles et la durée de conservation.
- Sur les droits dont ils disposent concernant ces données ;
- Sur la personne responsable du traitement des données à caractère personnel collectées et traitées ;
- Sur les destinataires de ces données personnelles ;

Pour rappel, conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de suppression et d'opposition concernant ses données personnelles.

Pour exercer ces droits, le Client peut adresser un email à contact@ibosteo.fr ou par voie postale à l'adresse : **103 rue des Frères Blanc 84240 La Motte d'Aigues**.

Les Clients peuvent également introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle (en France, la CNIL).

ARTICLE 17. DROIT APPLICABLE ET INDEPENDANCE DES CLAUSES

Si une ou plusieurs clauses des présentes CGV/S sont tenues pour non valides en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres clauses garderont toute leur force et leur portée.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre Partie d'un manquement à l'une quelconque des obligations visées au sein des CGV/S ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

À défaut de résolution amiable d'un litige né entre **EURL IMOGEN BARDEN** et un de ses clients, seuls les tribunaux français seront compétents pour en connaître, conformément aux règles de compétences territoriales en vigueur (article 46 du code de procédure civile).

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français