

**Ludivine Boullay**

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

# PREAMBULE

## Article 1 – Mentions obligatoires

**Dénomination** : Ludivine Boullay

**Forme sociale** : Entreprise individuelle

**Représentée par** : Ludivine Boullay

**Siège sociale** : 6 rue de l'église 28800 Saumeray

**Siret** : 939 092 755 00015

**Mail** : lb.dentisterie.equine@gmail.com

### **Mes rôles** :

- Préserver et améliorer la santé bucco-dentaire des équidés en réalisant des soins dans le respect des bonnes pratiques et des exigences réglementaires,
- Préparer les équidés aux soins.

L'ensemble des règles édictées par les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour but de garantir une collaboration et des relations de travail saines. Elles sont également là pour protéger chacune des parties en cas d'imprévu.

En cas de refus d'acceptation des présentes conditions générales de vente, aucune relation professionnelle ne sera envisageable.

## Article 2 – Application

Les présentes CGV sont applicables pour toute prestation et tout devis auxquels elles seront adossées et relèvent de l'application du droit français.

Les CGV sont modifiables à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la signature du devis.

Les clauses du présent document sont indépendantes les unes des autres, la nullité de l'une d'entre elle, n'entraîne pas la nullité de l'ensemble des clauses.

Le fait de ne pas se prévaloir immédiatement d'un manquement par le client à l'une de ses obligations, quel qu'en soit le motif, ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir définitivement pour l'avenir.

### **Article 3** – Les offres et leur process

Propos liminaire : Le prestataire se réserve le droit de refuser de réaliser une prestation pour tout motif, notamment la surcharge de travail, un conflit préexistant ou tout autre circonstance rendant la collaboration difficile.

Les frais de déplacement sont notifiés à l'article 6 des présentes conditions générales.

#### **Consultation**

➔ **Objet** : contrôle de la sphère bucco-dentaire

La prestation de consultation se déroule selon les étapes suivantes :

- Prise en compte de l'animal mis en situation par le gardien
- Prise de contact avec l'équidé
- Echanges sur les antécédents de l'animal et le motif de consultation
- Examen exo-buccal (observations – palpations)
- Sous réserve de la coopération de l'animal : examen endo-buccal (observations – palpations)
- Rédaction du compte-rendu

#### **Entretien de la table dentaire**

➔ **Objet** : équilibration de la table dentaire

La prestation d'entretien de la table dentaire se déroule selon les étapes suivantes :

- Une prestation de consultation complète comme décrite ci-dessus
- Equilibrage de la table dentaire à l'aide d'outils mécaniques et/ou manuels
- *Option équidé « sensible »* : dans les situations où l'équidé est en mesure d'accepter le soin avec des adaptations, il est possible de déclencher le dispositif « équidé sensible ». Afin d'éviter de perdre la prestation et d'atteindre l'objectif de soin, il est possible de déclencher ce dispositif qui permet une adaptation du soin selon les besoins spécifiques de l'équidé (adaptation du rythme du soin, créneau dédié étendu).
- Rédaction du compte-rendu

### **Extraction dentaire (dent de loup – dent de cochon – dent de lait)**

➔ **Objet :** cette prestation ne peut pas être souscrite seule. Elle intervient avec une consultation seule ou un entretien de la table dentaire. La prestation d'extraction dentaire s'effectue dans la limite du champ de compétence des techniciens dentaires équins (dent de loup – dent de cochon – dent de lait).

La prestation d'extraction dentaire se déroule selon les étapes suivantes :

- Une prestation de consultation complète comme décrit ci-dessus
- Pour les dents de loup et de cochon : sédation et/ou anesthésie de l'animal (**cette étape ne peut être réalisé que par un vétérinaire**), la coordination du rendez-vous avec le vétérinaire est à la charge du client.
- Extraction de la ou des dent(s)
- Entretien de la table dentaire comme décrit ci-dessus si l'extraction est combinée à cette prestation
- Rédaction du compte rendu

### **Entraînement aux soins**

➔ **Objet :** entraîner l'équidé à recevoir des soins

La prestation d'entraînement aux soins se déroule selon les étapes suivantes, sans pouvoir dépasser 1h :

- Échanges : historique du cheval, événements particuliers, attitude en général aux soins
- Tests : réalisation des gestes concernant le soin que vous souhaitez travailler (imitation pour certains soins nécessitant du matériel spécifique), et essai de techniques de travail pour cibler les méthodes pouvant convenir à l'animal.
- Entraînement : application de la ou des méthodes retenues dans l'objectif d'améliorer l'acceptation du soin visé
- Rédaction du compte rendu

Pour toutes les offres, le processus de collaboration avec moi est le suivant :

1. Prise de rendez-vous individuel sur la plateforme Valkae, par téléphone, e-mail ou message privée sur les réseaux sociaux (Instagram / Facebook)
2. Proposition commerciale ou devis par tout moyen écrit accompagné des conditions générales de vente
3. Vérification des éléments envoyés par le client.
4. Définition d'un créneau de rendez-vous (jour et heure). A ce stade, le client est réputé avoir accepté les CGV reçu précédemment.
5. Phase de paiement de l'acompte, sauf exception à l'initiative du prestataire formalisé par écrit.
6. Exécution de la mission (RDV).
7. Paiement le jour du rendez-vous.
8. Envoi de la facture et du compte rendu dématérialisé dans les meilleurs délais.

Au cours de ce notre collaboration, je m'engage à répondre dans les meilleurs délais, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00.

Le prestataire est fondé à pouvoir refuser une intervention pour quelque motif que ce soit (antécédent avec l'animal, incompatibilité de planning...).

## **Article 5** – Les engagements

En tant que prestataire, je m'engage à :

- être professionnelle dans le respect de la confidentialité vis à vis des informations que le client me confiera ;
- remplir une obligation de moyen, conformément au droit commun des contrats, à mettre en œuvre tout mon possible pour satisfaire à la demande du client. En conséquence, aucune garantie de résultat ne peut en découler.

En tant que client, il s'engage à :

- être une personne disposant de la capacité juridique ;
- être claire sur ses besoins ;
- être de bonne foi dans nos échanges et fournir des informations exactes, entre autres à des fins de facturation. En ce sens, le client s'engage à honorer l'ensemble des paiements dus.
- Présenter un animal en règle et à jour concernant la vaccination contre le tétanos
- Mettre à disposition du prestataire 20L d'eau propre par équidé
- Présenter l'animal en licol et longe à l'heure du rendez-vous

## **Article 6** - Prix et modalités de paiement

Le tarif de toute prestation se décompose de la manière suivante :

- Le cout de la ou des prestation(s) réalisée(s) sur l'animal
- Le cout des frais de déplacement

Si le comportement de l'animal ou tout autre facteur extérieur au prestataire ne permet aucune réalisation du soin, les frais de déplacement et de consultation sont, **dans tous les cas**, dus par le client.

Dans le cas où le soin est réalisé partiellement, celui-ci est dû.

Pour chaque offre, il convient d'ajouter les frais de déplacement.

L'intégralité des paiements sont à réaliser en 1 fois par chèque, virement instantané, CB ou en espèces.

Les services sont fournis aux tarifs suivants :

Pour l'offre CONSULTATION :

- 40 € HT, soit 40 € TTC

Pour l'offre ENTRETIEN DE LA TABLE DENTAIRE :

- Pour les équidés de plus de 100cm au garrot : 80 € HT, soit 80 € TTC.
- Pour les équidés de moins de 100cm au garrot : 60 € HT, soit 60 € TTC.
- OPTION EQUIDE SENSIBLE : 20€ HT, soit 20€ TTC.

Pour l'offre EXTRACTION DENTAIRE :

- 25 € HT/dent, soit 25 € TTC/dent

Pour l'offre ENTRAINEMENT AUX SOINS :

- 50 € HT, soit 50 € TTC.

Pour les FRAIS DE DEPLACEMENT :

Les frais de déplacement se calculent en raison du nombre de kilomètres entre le point de départ qui est la commune de SAUMERAY (28) et le point d'arrivée qui est le lieu de réalisation de la prestation. Le nombre de kilomètres inclus l'aller et le retour du déplacement :

- 0 à 30 kilomètres : offerts
- 30 à 50 kilomètres : 5€ HT/ équidé (forfaitaire) – soit 5€ TTC/équidé
- Au-delà :
  - Soit, le prestataire inclus le déplacement dans une tournée, auquel cas des frais de déplacement forfaitaire de 10€ HT/cheval seront appliqués quelle que soit la distance
  - Soit, un devis devra être préalablement réalisé et validé avant toute prise de rendez-vous

En raison d'économies d'échelle réalisées lorsque la prestation concerne 3 chevaux ou plus sur un même lieu géographique (coordonnées GPS identiques) lors d'un même rendez-vous (même jour et prestations qui se suivent), il convient éthiquement d'appliquer un dégrèvement à destination du client. Le dégrèvement concerne l'intégralité du montant de la facture, et, est réalisé selon les modalités suivantes :

- -5% dès le 3<sup>ème</sup> cheval au même lieu géographique de rendez-vous
- -10 % dès le 5<sup>ème</sup> cheval au même lieu géographique de rendez-vous
- -15% dès le 10<sup>ème</sup> cheval au même lieu géographique de rendez-vous

Une facture sera envoyée par mail, l'intégralité du paiement (acompte + solde) devra être réglé au plus tard à J+7 (jours calendaires) après la date d'émission de la facture.

Le prix est ferme et définitif.

En cas de retard de paiement, les pénalités de retard sont exigibles au taux d'intérêt légal en vigueur. Par ailleurs, une indemnité forfaitaire de recouvrement, de 40€ sera appliquée pour chaque facture émise en situation d'impayé.

**Article 7** – Données personnelles

Afin de gérer pleinement le dossier client et la réalisation de la prestation, le prestataire est amené à collecter un certain nombre de données y compris personnelles, notamment : nom, prénom, adresse, téléphone, mail...

Ces données sont des données personnelles au sens du règlement général de protection des données (RGPD). Le client dispose donc d'un droit à toute rectification, du droit à l'oubli, à l'opposition, la portabilité, l'effacement et la limitation de traitement de tes données\*.

Les données ne seront utilisées qu'à des fins professionnelles (le suivi de prestation, envoi de newsletter, facturation et comptabilité, établissement d'un contrat...). Les données du client sont conservées pendant 3 ans maximum à compter du dernier échange avec le prestataire.

Le client peut réaliser toute réclamation amiable à l'adresse mail : **lb.dentisterie.equine@gmail.com** ou en cas de différend, auprès de la CNIL.

*\* Loi « Informatique et liberté » du 6 janvier 1978 modifiée et au RGPD n°2016/679/UE du 27 avril 2016, en vigueur depuis le 25 mai 2018.*

## **Article 8** – Annulation et report de rendez-vous

Tout rendez-vous peut être annulé à tout moment par le professionnel, sans motifs. Le remboursement des sommes déjà versées sera effectué dans les meilleurs délais.

Le client quant à lui peut effectuer une demande d'annulation de rendez-vous, sans préavis dans les cas suivant :

- Décès de l'animal
- Incident de santé de l'animal ne permettant pas au prestataire d'intervenir

Dans tous les autres cas, pour annuler ou reporter un rendez-vous le client devra respecter un préavis de 10 jours.

Dans le cas contraire, le client devra s'acquitter du paiement de la consultation et des frais de déplacement conformément à l'article 6 des présentes conditions générales de vente.

## **Article 9** – Fin de collaboration

### **9.1 – La rétractation**

Le client pourra exercer son droit de rétractation et revenir sur son engagement dans un délai de **14 jours** calendaires à compter du lendemain de la signature du devis, *article L. 221-18 du code de la consommation*. Pour ce faire, il devra écrire au prestataire (mail ou courrier). Après cette demande, le prestataire cessera tout service sur le dossier du client et le remboursera intégralement dans les meilleurs délais.

La vente de produit digitaux, formation en ligne ainsi que pour toute offre partiellement ou entièrement exécutée avant l'expiration du délai de 14 jours, le client est réputé avoir renoncé à son droit à au délais de rétractation légal.

Si un commencement d'exécution de la prestation est réalisé avant le 14<sup>ème</sup> jour, le client est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation.

### **9.2 - Résiliation**

La fin de collaboration à l'initiative de l'une des parties, doit être faite par écrit. En cas de résiliation, aucune indemnité ni remboursement n'aura lieu.

Le client est libre de résilier le contrat à tout moment. Dans ce cas, aucun préavis n'est requis, la demande doit être effectuée par écrit. Les conséquences financières de la résiliation sont les suivantes : le client doit s'acquitter de la part de la prestation effectivement réalisée. Tout travail sur un cheval commencé sera facturé.

Le client devra en guise d'indemnité de rupture s'acquitter d'un paiement selon les modalités suivantes :

- Plus de 50% de la prestation a été réalisée : aucune indemnité de rupture n'est exigée
- Moins de 50% de la prestation a été réalisée : une indemnité de rupture de 25% du manque à gagner sera exigée. Le client devra s'en acquitter dans un délai de 7 jour calendaire après réception de la facture.

Toute résiliation à l'initiative du prestataire se fera sans préavis et le client ne devra s'acquitter du paiement qu'au prorata de la part de prestation effectivement réalisée.

### **Article 10** – Responsabilité

Le client est l'unique responsable de l'utilisation qu'il fait des éléments fournis par le prestataire.

La responsabilité du prestataire ne peut être engagée :

- En cas de non coopération de la part de l'animal
- En cas de force majeure, d'imprévision ou d'évènement imprévisible échappant à son contrôle raisonnable.

En cas d'incident urgent en matière de santé du cheval, le prestataire devra informer immédiatement le propriétaire. Si le propriétaire ou la personne désignée par le propriétaire comme responsable du cheval durant la consultation ne sont pas joignables, le prestataire est fondé à faire intervenir un professionnel compétent aux frais du propriétaire de l'animal.

### **Article 11** – Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion des conditions générales de vente, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreux peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

### **Article 12** – Force majeure

La force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil. Dans un tel cas, aucune des parties ne verra sa responsabilité engagée et le prestataire est suspendue de l'exécution de ses obligations, totalement ou partiellement. Le client sera alors avisé dans les plus brefs délais de la survenance d'un tel événement et le cas échéant, du délai de suspension des obligations afférentes pour les deux



parties. Dans les conditions prévues par la loi, le client s'engage expressément de ne pas pouvoir invoquer un cas de force majeure pour repousser un paiement pour un service exécuté ou en cours d'exécution, ni refuser la livraison d'une commande passée.

En cas d'impossibilité définitive de livraison du service/produits par le prestataire, un remboursement total des sommes engagées par le client sera effectué.

### **Article 13** – Litige

Si l'une des parties ne respecte pas ses obligations, l'autre partie doit lui écrire dès qu'elle en prend connaissance. Aussi l'autre partie aura 5 jours pour se conformer à ses obligations. A défaut, l'autre partie peut refuser librement d'exécuter ses propres obligations.

Pour tout désaccord ou litige, vous pouvez contacter le prestataire par mail à l'adresse [lb.dentisterie.equine@gmail.com](mailto:lb.dentisterie.equine@gmail.com) dans le but de trouver une solution amiable.

Si aucune solution amiable n'est trouvée au bout d'un mois, la partie la plus diligente pourra saisir le Tribunal compétent.

## **ANNEXES LEGALES**

### **Article L. 217-4 du Code de la consommation**

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

### **Article L. 217-5 du Code de la consommation**

« Le bien est conforme au contrat : 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

### **Article 1641 du Code Civil**

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »