

Conditions générales de vente

Conditions générales de Prestation de services

Les conditions générales de vente présentent les droits et obligations de Mme BORNE Magalie spécialisé dans la naturopathie animalière, n° de Siret 978 594 653 000013, ci-après désigné par le terme « Elle » ou par sa dénomination d'une part, et toute personne physique agissant dans le cadre d'une activité non professionnelle ci-après désigné par le terme « Client ».

Article 1 Objet :

Les présentes conditions visent à définir les modalités dans lesquelles Mme BORNE accomplira ses prestations suite à la demande expresse du Client. Les présentes conditions générales pourront être complétées, si besoin est, par des conditions particulières, qui dans ce cas seront annexées.

Article 2 L'acceptation :

Les présentes conditions s'appliquent dès l'acceptation de la prestation que celle-ci soit gratuite ou payante. Elles sont mises à disposition sur le présent site.

Article 3 Conditions relatives au Client :

Les Clients devront être majeurs et capables, disposer de pleine capacité juridique. Ils devront également, être les propriétaires des animaux qu'ils m'amènent pour des soins. Mme BORNE ne s'adresse qu'aux particuliers et éleveurs.

Article 4 Nature des prestations, date et lieu de la prestation :

Les prestations que Mme BORNE fournit ont pour but de répondre aux besoins physiques, émotionnels ou psychologiques de l'animal. Elle assure entre autres le conseil en ce qui concerne l'environnement, l'alimentation et les soins de l'animal.

Cette liste n'est pas exhaustive et Mme BORNE se réserve le droit, d'ajouter, de supprimer ou de modifier tout service, si elle le juge nécessaire, le Client sera informé de ces modifications si elles ont un impact sur lui.

Mme BORNE intervient uniquement suite à une demande du Client, par mail, par téléphone, en visio ou à son domicile. La date et le lieu d'exécution des prestations sont convenus au préalable d'un commun accord par téléphone ou échange de mails.

Article 5 Récapitulatif par mail :

Pour toute intervention, un récapitulatif sera envoyé via le logiciel JUPITERRE (après création d'un compte personnel sécurisé.) ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente. Ce récapitulatif précisera les coordonnées du Client, le détail des prestations, le détail des produits nécessaires ainsi que le coût total de l'intervention exprimé toutes taxes comprises.

Article 6 Tarifs applicables :

Les tarifs applicables aux prestations de Mme BORNE Magalie seront portés à la connaissance du Client avant toute intervention via les renseignements indiqués sur le site. Le paiement s'effectue à la commande.

Ses déplacements dans un rayon de 30 km autour de Marlhès sont inclus dans le prix total du devis.

Article 7 Paiement :

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le client au-delà du délai fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux de 15,00 % (par an) du montant TTC du prix d'acquisition figurant sur la facture seront automatiquement et de plein droit appliquées sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sans préjudice de toute autre action que le Fournisseur serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client.

Conformément aux articles 441-6 c. com. et D. 441-5 c. com. , tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement.

Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

Article 8 Annulation, rétractation, modification :

Dans le cas d'une **rétractation** : En vertu de l'article L121-20 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai d'une durée de 14 jours dès la validation de la prestation.

Le choix du client de demander une date plus proche n'engage que lui et indique que le client renonce de son plein gré à cette période de rétractation.

Dans le cas d'une **annulation** : si celle-ci intervient moins de 24h avant le rendez-vous, le prix de la prestation sera due et aucun remboursement ne sera effectué.

Dans le cas d'une **modification** : si celle-ci intervient plus de 48 heures à l'avance, selon les disponibilités de Mme et de manière exceptionnelle, le report du

rendez-vous sera possible. Cependant, au-delà de 3 reports, le rendez vous restera dû qu'il ait été honoré ou non.

Article 9 Limites d'intervention :

Mme Borne Magalie se réserve le droit de refuser et/ou cesser l'exécution de toute Prestation convenue si :

- Elle juge que les conditions de travail risquent de mettre en danger notre sécurité ou celle d'autrui.
- La demande du client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur.

Cette liste n'est pas exhaustive. Dans le cas d'un refus d'intervention ou d'une cessation de la prestation de sa part, aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le Client ; seules les sommes déjà versées au titre de paiement seront dues.

Mme Borne Magalie ne prend pas en charge les NAC (nouveaux animaux de compagnie).

Article 10 Obligations du client :

Le Client s'engage à mettre à disposition de Mme Borne Magalie tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le délai convenu.

En outre, le Client s'engage à régler le prix de la prestation suite à son exécution dans les conditions prévues à l'article 7.

Pour une consultation en visio : Le client devra être équipé d'un micro ainsi que d'une caméra. Il devra préparer le carnet de santé de l'animal ainsi que des renseignements sur d'éventuelles allergies ou changements dans l'environnement de l'animal. S'il s'agit d'une consultation de suivi, les préconisations de traitements ou de changements de nourriture ou d'environnement de l'animal seront à prévoir afin de pouvoir vérifier l'évolution.

Pour une consultation par téléphone ou mail : Les impératifs seront les mêmes que pour la visio, sans la caméra et le micro bien entendu.

Pour une consultation à domicile : Il sera nécessaire que l'animal soit présent. Son carnet de santé, ses antécédents et sensibilités particulières seront également demandés.

Article 11 Responsabilité :

Les prestations que Mme Borne Magalie réalise ne sont soumises qu'à une simple obligation de moyens et non à une obligation de résultat.

Il est convenu que sa responsabilité peut être engagée uniquement pour les dommages directs et prévisibles résultant d'une commande. Est exclue l'indemnisation des dommages indirects subis par le Client. Nous ne serons en aucun cas responsables des dommages causés par une éventuelle inexécution par le Client de ses obligations.

Dans tous les cas, Mme BORNE s'engage à respecter le créneau choisi pour l'exécution du rendez-vous. Si le client, lui, ne pourvoit pas à ses obligations d'horaires, la séance ne sera pas complète car le temps octroyé à la séance sera réduit.

Article 12 Force majeure :

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de Mme Borne Magalie

Est un cas de force majeure, tout événement indépendant de sa volonté et faisant obstacle à son fonctionnement normal au stade de sa prestation de services.

Constituent notamment des cas de force majeure, les grèves totales ou partielles entravant la bonne marche de Mme Borne ou celle de l'un de nos fournisseurs, sous-traitants ou transporteurs ainsi que l'interruption des transports, de la fourniture d'énergie, de matières premières ou de pièces détachées.

Dans de telles circonstances, Mme BORNE préviendra le Client, par écrit, dans les 24 heures de la date de survenance des événements, le contrat la liant et le Client étant suspendu de plein droit, sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement.

Si l'événement venait à durer plus de 30 jours à compter de la date de survenance de celui-ci, le contrat conclu par Mme BORNE et le Client pourra être résilié par la partie la plus diligente sans qu'aucune des parties ne puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts.

Article 13 Confidentialité :

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information orale ou écrite, quelle qu'elle soit et quel qu'en soit le support, échangée dans le cadre de la prestation, et ce pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après son échéance.

En conformité avec le règlement n°2016/679, dit Règlement général pour la protection des données (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative

à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les données à caractère personnel recueillies sur le site de l'entreprise font l'objet d'une déclaration auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) de l'entreprise. Elles sont exclusivement à usage interne de l'entreprise.

Les données personnelles collectées par l'entreprise peuvent l'être pour différentes finalités, selon les pages du site et les formulaires de recueil concernés.

Principalement, il s'agit de la gestion des demandes d'information.

Les données sont conservées pendant toute la durée de la relation établie, et jusqu'à 3 ans maximum après, selon la nature de la relation concernée.

Les données ainsi collectées ne seront ni cédées, ni échangées ou louées. Conformément aux textes susvisés, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification, de suppression, de limitation ou de portabilité portant sur les données vous concernant. Ces droits peuvent être exercés en vous adressant à : Mme BORNE Magalie , Délégué à la Protection des Données, en précisant dans l'objet du courrier « Droit des personnes » et en joignant la copie de votre justificatif d'identité :

-soit directement sur le site, par courriel : lebonheurauxpattes@gmail.com

-soit en écrivant à : *BORNE Magalie; 2170 Route de Saint Genest Malifaux,42660 Marlhes*

Pour plus d'informations sur vos droits, consultez le site cnil.fr et si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Article 14 Référencement et droit à l'image :

Le Client accepte que Mme BORNE Magalie puisse faire figurer parmi ses références les travaux accomplis dans le cadre de la présente prestation.

Le client accepte également la diffusion de photos à des fins de recommandations. Un accord de diffusion de droit à l'image lui sera d'ailleurs transmis soit en fichier joint dans le cadre d'une consultation à distance, soit en version papier s'il le désire dans le cadre d'un rendez-vous physique.

Article 15 Loi applicable :

Les litiges découlant de l'application des présentes conditions relèvent du droit Français.

En conformité avec l'article L.612-1 du code de la consommation et la Directive 2013/11/UE du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relative au

règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, le client a la possibilité de recourir, en cas de litige, à une procédure de médiation de la consommation.

« Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM – MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site :

<https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM – MEDIATION – CONSOMMATION – 27 avenue de la libération – 42400 Saint-Chamond »