



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

**Entre d'une part** la société anonyme « Saddle Up (Darinvest) », ayant son siège social rue de la Brasserie 6, 4219 Meeffe, Belgique, numéro d'entreprise 0429.580.237, représentée par Florence Elleboudt, administrateur, Ci-après « le Prestataire »,

**Et d'autre part** la personne physique ou morale procédant à l'achat de produits ou services de l'entreprise, Ci-après « le Client »

**Il a été exposé et convenu ce qui suit.**

### Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre des prestations suivantes :

- consultation de saddle fitting (conseil dans le choix et l'adaptation de selles d'équitation et accessoires associés);
- vente de produits, à savoir selles et accessoires associés et, plus généralement, vente d'équipements équestres ;
- travaux de modifications après-vente : entretien des panneaux en laine et modification d'ouverture d'arçons.

Le fait de passer commande de services et/ou produits auprès du Prestataire implique l'acceptation intégrale et sans réserve des présentes CGV par le Client, qui déclare en avoir pris connaissance.

### Article 2 : Dispositions Générales

Les présentes CGV s'appliquent à tous les services de consultation et de conseil, effectués lors de rendez-vous (définis par les rendez-vous physiques et les communications suite au rendez-vous) ; à tous les travaux après-vente (estimés lors d'une consultation et repris dans le rapport de consultation) ; ainsi qu'à toutes les ventes de produits effectuées via des bons de commande (voir Article 4 : Commande de produit(s) ) qui sont partie intégrante du contrat entre le Prestataire et le Client.

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier les présentes CGV, à tout moment. Les CGV applicables alors sont celles en vigueur à la validation de la prise de rendez-vous en ce qui concerne les consultations, et celles en vigueur à la date de la validation du bon de commande en ce qui concerne la vente de produits et les travaux. Les CGV sont consultables sur le site Internet du Prestataire à l'adresse suivante : [www.saddleup.be](http://www.saddleup.be) et seront jointes au document de prise de rendez-vous ou au bon de commande. Le Prestataire s'assure également que leur acceptation soit claire et sans réserve en le mentionnant en toutes lettres sur le questionnaire informatif préalable à la prise de rendez-vous et sur le bon de commande.

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes CGV, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un service, un produit ou un travail, et les accepter sans restriction ni réserve. Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois belges ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire, les informations enregistrées par le Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

### Article 3 : Consultation et conseil technique

Le Prestataire propose des consultations de saddle fitting. Les informations sur ces consultations sont disponibles auprès du Prestataire sur simple demande. La prise de rendez-vous ne peut être validée que lorsque le Client a fourni les informations demandées dans le questionnaire informatif envoyé au préalable par le Prestataire, informations permettant uniquement au Prestataire de préparer la consultation.

Pendant la consultation, le Prestataire s'engage à tout mettre en œuvre dans le champ de ses compétences, pour conseiller le Client de la façon la plus adaptée possible à sa situation (modifications sur matériel appartenant au Client, essais de matériels, ...). Les conseils prodigués et les solutions techniques proposées par le

Prestataire correspondent à la situation exposée de bonne foi par le Client le jour du rendez-vous et ils sont entièrement dépendants des informations fournies par celui-ci. Le Prestataire attire l'attention du Client sur le fait que les conseils, solutions techniques, réglages et modifications proposés par le Prestataire sont valables uniquement dans les conditions vues lors de la consultation et peuvent ne plus être pertinents dans les semaines, les mois ou les années à venir car le cheval et le cavalier évoluent chacun dans le temps, tant dans leur morphologie que dans leur locomotion. Aussi le Prestataire propose-t-il en outre parmi ses services de conseil, à tarif réduit, une contre-visite dans les six semaines suivant la date de la consultation initiale et/ou la livraison de produits et/ou la réalisation d'un travail, ainsi qu'une consultation de suivi annuel, afin de contrôler et si besoin ajuster ou modifier le matériel et les recommandations.

De plus, il incombe au Client la responsabilité de choisir de suivre les recommandations proposées par le Prestataire. La consultation est avant tout un bilan-conseil et ne constitue pas une garantie de fournir une solution au Client, le Prestataire étant soumis à une obligation de moyens et non de résultats.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre une consultation à tout moment et/ou de proposer un autre rendez-vous au tarif en vigueur, dans le cas où les informations fournies au préalable par le Client s'avèrent insuffisantes ou erronées pour préparer correctement ladite consultation, ou si les conditions de réalisation des prestations de services ne permettent pas d'assurer leur bonne exécution et/ou la sécurité des parties présentes, ou pour tout motif légitime (exemples : cheval non montable, cavalier en incapacité de monter, terrain gelé, etc. - liste non exhaustive). Dans ce cas, la consultation est due à 50% et les frais de déplacement à 100%.

Si la consultation n'est pas décommandée au moins 48h à l'avance, elle est due à 100%, sauf motif impérieux que le Prestataire estimera au cas par cas.

#### Article 4 : Commande de produit(s)

Lorsque le Client achète un produit standard hors stock chez le Prestataire ou un produit partiellement ou complètement personnalisable, le Prestataire passe la commande spécifique de ces produits auprès de ses fournisseurs. Dans le bon de commande, le Prestataire récapitule chacun des éléments qui composent la commande du Client et soumet systématiquement ce bon de commande au Client pour vérification.

Le Client peut à cette occasion corriger n'importe quel élément de sa commande. Attention, le bon de commande a une durée de validité de quinze jours à dater de son envoi ; une fois la durée de validité expirée, il est possible que le prix indiqué change ou que la commande ne soit plus possible ou le soit sous d'autres conditions. Lorsque le Client a vérifié et confirmé sa commande, le Client signe le bon de commande (en version papier ou numérique) et il verse l'acompte dû (voir Article 7 : Paiement) endéans la durée de validité du bon de commande. Ce faisant, le Client valide définitivement la commande et il marque son accord expresse et irrévocable sur l'ensemble des prix, descriptions et conditions générales.

Lorsque le Prestataire a réceptionné à la fois le bon de commande signé par le Client et le paiement de l'acompte, la commande est réputée définitive et elle est transmise au fournisseur. Le Prestataire se réserve la possibilité de refuser la commande, par exemple pour toute demande anormale, réalisée de mauvaise foi, ou pour tout motif légitime. Le Prestataire s'engage à honorer la commande du Client dans la limite des disponibilités des fournisseurs ; à défaut, le Prestataire en informe au plus vite le Client.

Les données enregistrées par le Prestataire constituent preuve de la nature, du contenu et des délais légaux de la commande. Le Client peut accéder à ces informations sur simple demande au Prestataire.

#### Article 5 : Responsabilité du cheval

Lors de tout rendez-vous entre le Prestataire et le Client, le Client reste le seul responsable de son cheval et du comportement de celui-ci. Par l'acceptation du rendez-vous, le Client confirme qu'il est valablement assuré pour faire manipuler son cheval par un tiers, entre autres le Prestataire.

#### Article 6 : Prix et frais de déplacement

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la validation de la prise de rendez-vous en ce qui concerne les consultations, ceux en vigueur à la date de la signature du bon de commande en ce qui concerne la vente de produits, et ceux en vigueur au moment de l'estimation de la modification en ce qui concerne les travaux après-vente. Les prix des services, produits et travaux proposés sont indiqués en euros (€), toutes taxes comprises, hors coût de fournitures supplémentaires et hors frais de déplacement ou frais d'expédition éventuels au tarif applicable au jour de la commande ou de la livraison.

Des frais de déplacement à charge du Client sont dus dès que le Prestataire se déplace, en sus du prix d'une consultation, d'un travail ou d'une livraison de produit ou de réparation. Le Prestataire estime le montant de ses frais de déplacement en fonction de la distance et/ou de la durée de trajet depuis son siège social jusqu'au lieu de rendez-vous avec le Client. Une fois que le Prestataire est informé de l'adresse du rendez-vous pour une consultation ou une livraison, et lorsque son planning permet autant que possible de grouper des déplacements,

le Prestataire transmet le montant des frais de déplacement au Client. Les frais de déplacement sont divisibles entre les Clients d'un même lieu de rendez-vous.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses services, produits, travaux et frais ainsi que leur tarif, à tout moment et sans justification, tout en garantissant l'application du prix indiqué au moment de la commande de service et/ou produit et/ou travail.

#### Article 7 : Paiement

Le paiement des services de consultation est dû en totalité directement le jour du rendez-vous au plus tard, en espèces, par application bancaire ou par virement si la preuve de ce dernier peut être apportée immédiatement.

Le paiement des articles en stock et des travaux après-vente est dû en totalité à la remise de l'article, en espèces, par application bancaire ou par virement si la preuve de ce dernier peut être apportée immédiatement.

Concernant la commande de produits standard hors stock chez le Prestataire ou de produits partiellement ou complètement personnalisables, un acompte de 50 % de la somme totale est dû à titre de validation définitive du bon de commande, pour l'ensemble des produits proposés, sauf exception définie au cas par cas par le Prestataire. Le Client peut effectuer le paiement de l'acompte et du solde en espèces, par application bancaire ou par virement. Tout paiement en espèces doit être remis en main propre au Prestataire. Par la signature du bon de commande et par le paiement de l'acompte, le Client reconnaît que la commande est validée et que le montant restant sera dû lorsque le produit sera fini et prêt à être livré ou expédié.

Dès la réception, le contrôle et la validation du produit commandé, le Prestataire en informe le Client et le montant restant est facturé au Client. En cas de livraison en main propre, les frais de déplacement seront facturés au Client. En cas d'envoi postal, des frais d'emballage et de transport au tarif applicable le jour de l'envoi seront facturés. Les produits demeurent la propriété du Prestataire jusqu'au paiement total du prix et ne seront livrés en main propre ou expédiés qu'après réception du paiement total y compris les frais.

#### Article 8 : Retard de paiement

Dans le cas d'un défaut total ou partiel de paiement pour un service le jour de sa réalisation ou pour un travail ou un produit le jour de sa livraison ou de sa réception, des pénalités de retard au taux légal en vigueur sont calculées à compter de la date d'échéance de paiement sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement est aussi due.

Pour tout produit commandé ou réparé et non récupéré par le Client dans un délai de 30 jours suivant l'envoi par le Prestataire d'un message écrit indiquant la réception ou la réparation du produit, le Prestataire se réserve le droit de réclamer au Client de frais de garde s'élevant à 1 euro par jour de retard à dater du message écrit du Prestataire, soit au minimum 30 euros.

#### Article 9 : Modification ou annulation de commande

Les produits offerts à la vente et les services proposés sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. En cas d'erreur ou d'omission dans cette présentation, la responsabilité du Prestataire ne peut être engagée. Les parties conviennent que les schémas, vidéos, photos et textes illustrant les produits et services n'ont pas de valeur contractuelle. Une commande ne peut être annulée sans dédommagement au motif de différences légères entre le produit acheté et sa représentation, à partir du moment où les caractéristiques principales du produit sont conservées.

Si, après le paiement de l'acompte et donc après la validation de la commande, le Client se désiste et souhaite modifier et/ou annuler sa commande, mais qu'il n'est plus possible pour le Prestataire de modifier et/ou d'annuler la commande auprès des fournisseurs, le montant de l'acompte reste acquis au Prestataire à titre de dédommagement pour les dépenses engagées.

S'il est encore possible de modifier ou d'annuler la commande auprès du fournisseur, une compensation de 5% du montant total de la commande reste acquise au Prestataire et sera déduite de l'acompte (à rembourser ou à déduire du solde restant dû) à titre de dédommagement pour frais administratifs.

Concernant les produits personnalisés ou sur-mesure, le Prestataire attire l'attention du Client sur le fait qu'aucun remboursement n'est exigible. Toute commande de selle entre d'office dans le cadre d'une commande sur-mesure. Le Prestataire se réserve le droit de décider du remboursement d'un article personnalisé ou sur-mesure au cas par cas après analyse de la situation.

#### Article 10 : Livraison des produits

La livraison est effectuée soit par la remise en main propre du produit au Client, soit par expédition via une société spécialisée dans l'envoi de marchandises à l'adresse indiquée par le Client après le paiement complet du prix. Les produits sont livrés ou expédiés dès que possible selon l'organisation des déplacements du Prestataire. Dans le cas des produits expédiés via une société spécialisée dans l'envoi de marchandises, ils le sont avec une assurance *ad valorem* couvrant la valeur intégrale des produits. Ces frais de port payants,

assurance comprise, sont à la charge du Client. En cas de produits manquants ou détériorés lors du transport, le Client doit en informer le Prestataire sous 24h ; ces réserves doivent en outre être confirmées par écrit dans les cinq jours suivant la livraison, par courrier recommandé avec AR ou par e-mail à [florence@saddleup.be](mailto:florence@saddleup.be).

Cas particulier : les selles commandées sont livrées en main propre uniquement, et ce à l'adresse de livraison indiquée par le Client après le paiement complet du prix. Afin de garantir la meilleure adaptation possible de la selle, le Prestataire effectue à la livraison un contrôle avec le Client et son cheval, ainsi que des ajustements si nécessaires. Le Client s'engage à prévoir le temps et les dispositions nécessaires à ces contrôle et ajustements, ainsi qu'à tout mettre en œuvre pour garantir que les informations collectées lors de la prise de commande, en particulier s'agissant d'une selle, restent applicables, tels que la condition physique et le poids du cheval (liste non exhaustive). Dans le cas contraire, le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'un défaut d'adaptation et le Client reconnaît que des modifications majeures puissent devoir être apportées au bon de commande. La consultation pour contrôle et ajustements à la livraison de la selle est offerte uniquement en cas d'achat direct auprès du Prestataire. Si le Client achète par ses propres moyens une selle (ou autres produits) selon les conseils et recommandations du Prestataire et souhaite en faire vérifier l'ajustement, une consultation de suivi est facturée. Si le Client achète par ses propres moyens une selle (ou autres produits) en dehors des conseils et recommandations du Prestataire et souhaite en faire vérifier l'ajustement, une consultation à part entière est facturée. Les frais de déplacement du Prestataire sont toujours dus.

A la réception du produit commandé, le Client contre-signé le bon de commande avec la mention « *Produits reçus conformes le [insérer date de réception]* », et valide de cette façon que les produits sont conformes à sa commande. Le Prestataire s'engage à rembourser le Client ou à échanger les produits ne correspondant pas à la commande (voir Article 12 : Droit de rétractation et retour de marchandise).

Le Prestataire accompagne la vente de produits par des conseils techniques : en aucun cas, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée si ces conseils techniques ne sont pas respectés par le Client.

Le Prestataire rappelle qu'au moment où le Client prend possession physiquement des produits, les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés.

#### Article 11 : Délais de livraison

Le délai de livraison mentionné au moment de la validation de la commande est donné à titre indicatif. Il peut varier en fonction des produits commandés, il dépend des contraintes liées au fournisseur et de l'adresse de livraison indiquée par le Client. Par conséquent, le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'un retard de livraison.

Le Prestataire informe au plus tôt le Client de tout retard de livraison éventuel. Dans le cas d'une commande de produits partiellement ou complètement personnalisables, les retards éventuels ne donnent pas le droit d'annuler la commande, de refuser le produit ou de réclamer des dommages et intérêts. Dans le cas d'une commande de produits standard, en cas de retard notamment du fait des fournisseurs, le Client en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande : il aura alors le choix de demander soit le remboursement du prix TTC du produit, soit l'échange du produit pour un produit de qualité et de prix équivalents dans la limite des stocks disponibles.

#### Article 12 : Droit de rétractation et retour de marchandise

Tout produit standard acheté par le Client peut être retourné dans les 7 jours, soit pour un échange par exemple de taille, de couleur, etc. (liste non exhaustive), soit pour un remboursement. Le délai de 7 jours débute le jour où le Client entre en possession du produit. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susmentionné, le Client commence par en informer le Prestataire le plus rapidement possible. Seul le prix TTC du produit acheté est remboursé par le Prestataire, les frais de retour étant à la charge du Client. Le produit retourné est à renvoyer dans son état neuf d'origine, ni utilisé, lavé ou graissé, et complet avec ses emballages, étiquettes, accessoires, notices, ..., de sorte qu'il puisse être re-commercialisé à l'état neuf. L'échange ou le remboursement n'est effectué qu'après vérification du bon état du matériel retourné : tout matériel présentant une trace d'utilisation, de transpiration, de poils ou de saleté est refusé. Dès la réception, le contrôle et la validation du produit, le Prestataire effectue le remboursement au Client dans les 10 jours ouvrables.

Attention : ce droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les produits commandés en catégories demi-mesure ou sur-mesure, ou partiellement ou complètement personnalisables (la personnalisation reprend tout ce qui sort du contexte standard : taille, couleur, ... liste non exhaustive). Selon le produit et la marque commandés, il s'agit d'office de sur-mesure. Toute commande de selle entre d'office dans le cadre d'une commande sur-mesure. Les catégories des produits seront mentionnés sur le bon de commande et la facture.

#### Article 13 : Garanties

Les garanties touchant au produit dépendent exclusivement des fournisseurs et fabricants. Le Prestataire ne peut alors agir qu'en tant qu'intermédiaire entre le Client et le fournisseur ou fabricant et ainsi faire appliquer les garanties prévues.

Les selles bénéficient d'une garantie constructeur. Les autres produits proposés n'ont de garantie que celle prévue par le fournisseur ou fabricant le cas échéant. En cas de problème pris en charge par la garantie du fournisseur ou fabricant, le Client devra en informer le Prestataire qui contactera le fournisseur ou fabricant. Le retour de la selle ou du produit au fournisseur ou fabricant et les éventuels frais de retour sont à la charge du Client.

La garantie des travaux après-vente est due par le Prestataire lors du rendez-vous de livraison et contrôle et dans les conditions prévues à ce titre.

#### Article 14 : Protection des données personnelles

Il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande de services et/ou de produits et à l'établissement des factures. Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Prestataire chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur, d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

#### Article 15 : Propriété intellectuelle

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du Prestataire. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée via les présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

#### Article 16 : Force majeure

L'exécution des obligations du Prestataire au terme des présentes CGV est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution : événement échappant au contrôle du Prestataire, qui ne pouvait pas être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et qui empêche l'exécution de son obligation. Le Prestataire avisera dès que possible le Client de la survenance d'un tel événement.

#### Article 17 : Nullité et modification du contrat

Si l'une des clauses des présentes CGV était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres clauses qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties.

#### Article 18 : Réclamations, litiges et droit applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes CGV sont interprétées et exécutées conformément à la loi belge.

En cas de litige, le Client contactera en priorité le Prestataire pour expliquer la situation et tenter de résoudre le différend à l'amiable. En toute situation, les dédommagements exigés ne pourraient dépasser le seul remboursement de la valeur des produits mis en cause.

A défaut de conciliation, tout litige relatif à nos relations contractuelles sera de la compétence exclusive du juge de paix de HUY II – HANNUT, siège de HANNUT, et des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Liège, Division de Huy.