

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) – EURL HORSERGO

Dernière mise à jour : 05/11/2025

Bienvenue,

Ce document constitue un cadre clair et transparent pour notre collaboration. Vous y trouverez toutes les informations importantes concernant le fonctionnement de mes prestations : conditions d'intervention, modalités de réservation et de paiement, ventes de matériel, droits et engagements réciproques...

Il a pour objectif de vous accompagner dans votre prise de décision, ou de poser les bases sereines d'un travail que nous avons déjà engagé ensemble.

Je vous remercie sincèrement pour la confiance que vous m'accordez.

Et bien entendu, si quelque chose ne vous semble pas clair, si vous avez une question ou si vous souhaitez que nous adaptions certains points à votre situation, je reste entièrement disponible pour en discuter.

Ce document est là pour protéger et soutenir la qualité de notre échange.

1. Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent entre :

Horsergo - Société À Responsabilité Limitée Unipersonnelle au capital de 1000€, dont le siège social est situé au 4 chemin des pins 11200 TOUROUZELLE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de NARBONNE sous le numéro 92962198500019, au numéro de TVA intracommunautaire FR52929621985, représentée par Mélody MOISSET-BRUAND, ergonome des mors et de la briderie (bit & bridle fitter). La société est enregistrée sous le code 9609Z - Autres services personnels n.c.a.,

Ci-après désigné « le prestataire » ou « Horsergo » ou le narrateur,

Et

La personne physique ou morale procédant à l'achat de tous produits et/ou services auprès de Horsergo,

Ci-après désigné Le « client » ou toute personne à qui le texte s'adresse par le vouvoiement.

Tout achat de produits et/ou réservation de services entraîne la lecture et l'adhésion du client pleine et entière aux présentes conditions générales de vente, sans exception ni réserve.

Ces CGV sont accessibles en tout temps et à toute heure depuis les réseaux sociaux, le site Internet de Horsergo ainsi que la plateforme de réservation et de paiement en ligne. Le prestataire fait mention de leur existence et où les trouver avant toute réservation ou commande, et les joints au devis quand il en est rédigé un.

Toutes les informations enregistrées par Horsergo (échanges, confirmations automatiques de paiement et de réservation et documents) constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Horsergo se réserve le droit de ne pas accepter une réservation ou une vente sans en donner le motif.

Informations de contact : contact.horsergo@gmail.com / 06.67.19.12.24

2. Prestations proposées

Horsergo propose :

- Consultations de bit & bridle fitting sur le lieu de vie du cheval ou en structure équestre
- Conseils analytiques à distance (via photos, vidéos, questionnaire et visio) sur le matériel de tête d'un cheval, afin de repérer des pistes de réflexion concernant le confort du matériel et le bien-être du cheval :
 - Format : visio individuelle d'une durée d'environ 45 minutes.
 - Modalité : envoi préalable par le client de photos, vidéos et formulaire (questionnaire) ; puis échange via lien visio.
 - Finalité : fournir une analyse et des pistes de réflexion, sans manipulation directe du cheval, sans essai matériel sur place, et sans garantie de résultat précis (la prestation étant à titre d'orientation).
 - Prix : 60,00 € TTC. Le prix est confirmé au moment de la réservation.
 - Date / créneau : le client choisit un créneau dans la série ouverte à la réservation. L'entreprise informe que le nombre de places est limité pour garantir un suivi personnalisé.
 - Conditions d'accès : le client doit disposer d'un équipement informatique/connexion internet compatible et doit fournir les médias demandés (photos/vidéos) dans le délai indiqué (au moins 72 h avant le rendez-vous ou selon mention).
- Actions de formation non certifiantes (découverte ou initiation, grand public ou professionnels)
- Vente de matériel (mors, bridons, accessoires)
- Vente de contenus numériques (guides, vidéos, webinaires)

Les détails, durées et tarifs de ces prestations sont disponibles sur les réseaux sociaux et le site Internet de la société ou sont communiqués par devis.

La date du service rendu est convenue entre les deux parties pour la prestation de services (consultations de bit et bridle fitting, conseils analytiques à distance et actions de formation).

Le délai de réception du matériel lors d'un achat est variable en fonction des fournisseurs et est estimé par le prestataire avant la validation de la commande par le client.

Le délai de réception du contenu numérique après paiement s'effectue sous 24h.

3. Nature des obligations

La promesse d'Horsergo :

En tant que professionnelle du bit et bridle fitting, je ne garantis pas un résultat unique ou immédiat, car chaque cheval, chaque cavalier.e et chaque situation sont singuliers.

En revanche, je m'engage pleinement sur les moyens mis en œuvre : je vous guide, je vous oriente, je vous transmets des clés d'observation et d'analyse, les ajustements techniques et les pistes de réflexion qui, si vous les appliquez avec attention et régularité, peuvent réellement contribuer au confort de votre cheval et à l'harmonie de votre relation.

Il est important de rappeler que l'anatomie du cheval peut changer et évoluer au cours de sa vie, en fonction de :

- son âge
- son alimentation (la langue n'est pas musclée de la même façon sur un cheval à l'herbe ou au foin par exemple)
- ses potentielles blessures

Mais aussi :

- de l'équitation pratiquée
- du niveau de dressage du cheval
- du niveau d'équitation du cavalier

C'est pourquoi je vous conseille de faire vérifier le matériel de façon régulière sur un cheval adulte, et/ou dès que vous trouvez un changement dans son attitude, ou qu'il y a d'autres évènements notables en lien avec les tirets précédemment cités.

Le cheval n'atteignant la fin de sa croissance qu'autour de ses 7 ans, des consultations régulières pour s'assurer de la bonne adaptation du matériel lors de sa croissance sont de fait vivement conseillées.

Chaque cheval et chaque situation est unique, et c'est bien là toute la beauté de notre sport !

Le conseil sur le matériel est réalisé pour le couple vu en consultation physique de bit & bridle fitting au jour donné de réalisation de la prestation.

Pour toute question sur le compte-rendu à l'issue de la prestation de consultation individuelle de bit et bridle fitting (initiale ou de suivi), ou celle des Conseils analytiques à distance, ou si vous rencontrez un problème, n'hésitez pas à me contacter !

Concernant la prestation de Conseils analytiques à distance, la finalité est de vous fournir une analyse et des pistes de réflexion, sans manipulation directe du cheval, sans essai matériel sur place, et sans garantie de résultat précis (la prestation étant à titre d'orientation).

Le fitting est toujours une co-construction, dans laquelle vous êtes acteur.rice de la progression de votre couple cheval-cavalier. Votre implication, votre écoute et votre ouverture font toute la différence.

Chaque prestation a ses spécificités. Dans tous les cas, je suis là pour vous accompagner pas à pas, jamais pour imposer ni décider à votre place.

C'est ensemble, dans le respect du vivant, que nous construisons une solution adaptée.

4. Horaires et rythme de travail

Les prestations sont réalisées sur rendez-vous. Concernant les prestations de bit & bridle fitting en physique, je ne fonctionne pas à jours et horaires fixes, essayant de me rendre disponible au mieux en fonction de vos besoins et de mes disponibilités. Ces disponibilités peuvent varier en fonction des déplacements et des engagements préexistants.

5. Responsabilités

- Le bit et bridle fitting ne se substitue pas à un diagnostic vétérinaire ou à l'intervention d'un professionnel de santé équine agréé quel qu'il soit.
 - Le client reste seul responsable de son cheval et de l'utilisation des recommandations transmises.
 - SARL unipersonnelle HORSERGO s'engage à fournir un service conforme à l'état des connaissances actuelles, en toute bienveillance, et dans les limites de ses compétences.
-

6. Assurance

La société est titulaire d'un contrat d'assurances souscrit auprès de François LAPEYRERE - Allianz Assurances (03.85.21.10.10 / h971091@agents.allianz.fr) qui prévoit les garanties suivantes : responsabilité civile professionnelle, la responsabilité civile d'exploitation et la défense-recours.

7. Prise de rendez-vous et commande

- La prise de rendez-vous s'effectue via une plateforme de réservation (précédée ou non d'un formulaire en ligne ou d'un contact direct).
- La validation d'une commande (rendez-vous de consultation, action de formation, achat de matériel) vaut engagement contractuel.
- Pour les professionnels, un devis est systématiquement élaboré. Pour les particuliers, il est effectué et envoyé à la demande. Dans tous les cas, une confirmation écrite (mail ou sms) de commande ou de rendez-vous est fournie pour chaque prestation.

8. Tarifs et modalités de paiement

- Les tarifs sont indiqués en euros TTC (TVA applicable selon le régime en vigueur).
 - Toutes les prestations de Horsergo avec leurs tarifs en vigueur sont consultables sur les réseaux sociaux de la société, sur son site Internet et sur demande du client.
 - Horsergo se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, sans préavis. Les prestations déjà confirmées (validation de commande cf. article 7) ne sont pas concernées par ces modifications.
 - Pour les actions de formation, un acompte de 40% du montant total de la prestation peut être demandé par le prestataire afin de garantir l'engagement des deux parties.
 - Les frais de déplacement sont établis à l'avance et précisés lors de la prise de rendez-vous.
 - Le règlement s'effectue à l'avance ou le jour de la prestation, par espèces, virement bancaire (instantané s'il est effectué le jour du rendez-vous), chèque, ou via un lien de paiement sécurisé pour les paiements en carte bancaire. Concernant la prestation à distance (digitale) de Conseils analytiques, la réservation de la prestation est effective à réception du paiement complet. La réservation entraîne l'acceptation sans réserve des présentes CGV par le client, comme mentionné sur la plateforme de réservation. Une confirmation est envoyée au client par courriel précisant le créneau choisi, la liste des éléments à préparer, ainsi que le lien de la visioconférence.
 - Horsergo se réserve le droit d'appliquer des réductions tarifaires sur les prestations et/ou les ventes de produits lors de campagnes spécifiques (réservation de prestations lors de salons ou foires, campagne promotionnelle saisonnière, campagne de lancement, d'ouverture d'agenda et de nouvelle tournée dans un département donné, liquidation de matériel d'essai, offre anniversaire et offre de parrainage).
-

9. Conditions d'annulation et de modification

9.1. Consultations de bit & bridle fitting :

- Toute annulation d'une consultation de bit et bridle fitting par le client moins de 48 heures avant la date convenue entraîne la facturation de 50 % du montant de la prestation et de 100% si l'annulation a lieu moins de 24h avant la date convenue (sauf cas de force majeure dûment justifié : maladie ou imprévu sérieux justifié auprès du prestataire).

Une exception peut être faite si le client trouve par ses moyens propres un couple cavalier-cheval pouvant reprendre son créneau de réservation dans les 10 kilomètres alentours du lieu de consultation prédéfini.

- En cas de retard du client, la prestation est, à l'appréciation du client (sous réserve que celui-ci soit joignable, le cas échéant elle sera à l'appréciation du prestataire) : soit annulée, soit raccourcie dans le temps pour terminer à l'heure initialement convenue. Dans les deux cas, la prestation est due en totalité et ne donne pas lieu à une réduction du tarif. Au-delà de 40 minutes de retard du client, la prestation est considérée comme annulée et est due en totalité. En effet, pour pouvoir vous offrir des consultations de bit et bridle fitting justes et éthiques, un strict minimum de 1h50 est nécessaire.
- En cas de retard d'Horsergo sur une consultation de bit et bridle fitting, le prestataire s'engage à en informer sans délai le client dès qu'il constate son retard. Jusqu'à 1h de retard et après concertation avec le client, la prestation est maintenue dans sa globalité. Au-delà d'une heure, une autre date et/ou un autre créneau sera proposé au client. Si les deux parties ne tombent pas en accord sur un autre créneau, toute somme éventuellement perçue en amont par le prestataire est rendue dans son entièreté au client sous 30 jours. Horsergo s'efforce au mieux de ne pas faire subir de retard à ses clients, mais l'environnement de travail étant vivant et le prestataire étant itinérant, il peut résulter des situations qui lui font malheureusement présenter du retard auprès du client.

9.2 Actions de formation

L'annulation d'une action de formation ou d'un événement collectif est possible par le client jusqu'à 14 jours avant la date prévue pour la formation « Bien-être équin et matériel : les bases du bit & bridle fitting » et jusqu'à 7 jours pour la formation « Découverte du bit & bridle fitting et confort de mon cheval ». Passé ce délai, aucun remboursement n'est effectué et le montant de la prestation défini sur le devis est dû.

9.3 Conseils analytiques à distance

- En cas d'annulation par le client plus de 48 heures avant le créneau réservé, un report lui est proposé sur la plateforme de réservation sous réserve des disponibilités.
- En cas d'annulation moins de 48 heures avant le créneau ou absence à l'entretien, la prestation est due intégralement.
- L'entreprise se réserve le droit d'annuler ou de reporter la séance pour motif légitime (force majeure, indisponibilité technique) : le client pourra alors choisir un nouveau créneau ou demander le remboursement du montant payé.

9.4 Généralités

En cas d'annulation d'une prestation de la part d'Horsergo (maladie, empêchement majeur), le prestataire s'engage à en informer sans délai le client. Un report est proposé dans un premier temps. Si les parties ne trouvent pas un accord, un remboursement intégral des sommes éventuellement perçues en amont est effectué sous 90 jours pour une action de formation et sous 30 jours pour une consultation de bit et bridle fitting ou de conseils à distance en visioconférence.

10. Pénalités de retard et indemnités de recouvrement

Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne :

- L'application de pénalités de retard calculées sur la base de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur.
 - Une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros. À noter que si les frais de recouvrement réellement engagés dépassent ce montant, Horsergo se réserve le droit de demander, sur présentation des justificatifs, une indemnisation complémentaire.
-

11. Vente de matériel

11.1. Processus

- Tout le matériel dont dispose Horsergo pour ses essais n'est pas proposé à la vente par la société. Pour le matériel non proposé à la vente par Horsergo, le prestataire est à même d'orienter le client vers un fournisseur de confiance si demandé.
- Le matériel est proposé à la suite d'une consultation, après évaluation des besoins du cheval et du cavalier.
- Le client donne son accord écrit préalable (devis, bon de commande ou confirmation par email) avant toute commande passée pour son compte.
- Le paiement du matériel peut être exigé en totalité avant commande ou au moment de la livraison selon les modalités fixées entre les parties et dont une trace écrite est existante.

11.2. Tarifs

- Les prix sont indiqués en euros TTC et peuvent inclure des frais de gestion, de commande ou de livraison, clairement spécifiés à l'avance.
- Le tarif du matériel est toujours communiqué avant l'accord écrit du client préalable à la commande.
- Les tarifs de vente et d'expédition de matériel neuf ou d'occasion sont fixés par le prestataire. Le matériel est revendu à prix fixe ou avec une marge, selon les conditions commerciales négociées avec les fournisseurs.

11.3. Livraison

- Le matériel est envoyé au client à ses frais, et à son choix par colis suivi ou remise en mains propres Colissimo.

- Horsergo n'est pas responsable des retards, pertes ou détériorations liés au transport assuré par un prestataire tiers.

11.4. Droit de rétractation et retours

- Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client particulier dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception du matériel, sauf pour les produits personnalisés ou scellés ne pouvant être retournés pour des raisons d'hygiène (ex. mors essayés, matériel ayant été réalisé sur-mesure ou matériel modifié).
- Les frais de retour sont à la charge du client. Le remboursement intervient dans les 30 jours après réception du retour du matériel en parfait état, dans son emballage d'origine, et non utilisé.

11.5. Garantie

- Le matériel bénéficie de la garantie légale de conformité (articles L217-4 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil).
- En cas de produit défectueux, une réclamation doit être faite sans délai par écrit en courrier recommandé avec accusé de réception avec une preuve d'achat jointe dans les 7 jours suivant la réception, à l'adresse suivante : 4, chemin des pins 11200 TOUROUZELLE.
- Horsergo ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par la mauvaise utilisation ou le mauvais fonctionnement des produits.

12. Droit de rétractation pour les prestations de services

Conformément aux articles L. 221-18 à L. 221-28 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du paiement pour exercer son droit de rétractation si la prestation n'a pas commencé.

- Si la visio a lieu dans plus de 14 jours, le client peut se rétracter en adressant une déclaration explicite, sans pénalité, à l'EURL HORSERGO (lettre recommandée avec accusé de réception).
- Si la prestation commence avant l'expiration des 14 jours, avec l'accord express du client et après acceptation tacite de ces CGV lors de la réservation, le droit de rétractation ne peut plus être exercé (article L. 221-28 1^o du Code de la consommation). En l'espèce : en cas de visio programmée dans moins de 14 jours, le client consent expressément à ce que la prestation soit pleinement exécutée avant la fin du délai légal et renonce à son droit de rétractation.

En cas de rétractation exercée dans les conditions légales, le montant payé sera remboursé dans un délai maximum de 14 jours suivant la réception de la demande de rétractation.

13. Obligations

13.1. Du client

Le client s'engage à :

- Fournir des informations exactes et complètes concernant le cheval et son équipement.
- Être présent ou représenté lors des consultations physiques.
- Respecter les consignes et recommandations fournies par Horsergo.
- Régler les prestations selon les modalités convenues.
- Lors des consultations physiques, que le cavalier porte un équipement de protection (bombe d'équitation) lors des essais en dynamique, qu'ils soient montés ou à pied.

- Lors des consultations physiques, pouvoir proposer un environnement de consultation praticable et sécurisé, autant pour la professionnelle que pour le couple cavalier-cheval. Dans le cas contraire, et à son appréciation, Horsergo peut annuler la consultation, même au dernier moment, ce qui ne donne pas lieu à un quelconque remboursement.
- Lors des consultations physiques, alerter le prestataire sans délai s'il y a suspicion ou cas avéré de maladie équine contagieuse, quelle qu'elle soit, et que ce soit avant la réalisation de la prestation ou dans les 15 jours qui suivent.
- Pour la prestation à distance de conseils analytiques en visioconférence, le client s'engage à :
 - fournir des informations exactes dans le questionnaire, photos et vidéos dans le délai requis ;
 - disposer d'un équipement compatible (ordinateur/tablette, connexion internet, caméra/micro) pour la visio ;
 - respecter le créneau réservé et les modalités technique de connexion.

En cas de défaut ou d'impossibilité de fournir ces éléments, l'analyse pourra être reportée ou annulée, sans que le prestataire ne soit tenu responsable des conséquences.

13.2. Du prestataire

Horsergo s'engage à :

- Fournir des prestations conformes aux règles de l'art et aux connaissances actuelles en matière de bit & bridle fitting.
- Respecter la confidentialité des informations transmises par le client.
- Participer activement à la biosécurité en désinfectant chaque matériel et outil utilisé entre chaque cheval, ainsi que les chaussures entre les lieux de vie des chevaux.
- L'obligation de fourniture du ou des services réservés (sauf cas énoncés à l'article 9) et de ventes actées.

14. Limitation de responsabilité

La responsabilité de l'EURL HORSERGO est limitée au montant de la prestation facturée.

Le prestataire ne peut être tenu responsable des dommages résultant de l'utilisation des informations fournies (ou de l'absence de mise en œuvre), ni des conséquences liées à un matériel ou à une condition physique du cheval non détectable par visio pour la prestation de conseil analytique à distance, ou en physique lors des consultations de bit et bridle fitting.

Le client reste responsable des choix finaux et de la mise en œuvre des pistes proposées, ou du matériel conseillé.

15. Discréction professionnelle

Horsergo garantit la confidentialité des informations personnelles et professionnelles communiquées par le client dans le cadre des prestations.

16. Droit à l'image

Sauf opposition écrite du client, Horsergo se réserve le droit de prendre des photographies lors des prestations, pouvant être utilisées à des fins de communication (site internet, réseaux sociaux, supports promotionnels), toujours dans le respect de la vie privée et de l'image du client.

17. Propriété intellectuelle

18. Données personnelles

Les données collectées sont utilisées uniquement dans le cadre de la relation commerciale. Elles ne sont ni cédées ni vendues. Conformément au RGPD, le client peut demander à tout moment l'accès, la rectification ou la suppression de ses données à l'adresse : contact.horsergo@gmail.com.

19. Évolution des CGV

L'EURL HORSERGO se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la réservation.

20. Litiges et droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, une solution amiable sera recherchée en priorité.

Chez Horsergo, je tiens profondément à la qualité de la relation avec chaque client·e, dans un esprit de dialogue, de respect mutuel et de transparence. Si, à un moment, vous êtes insatisfait·e ou si un malentendu survient, je vous invite à me contacter en toute simplicité par mail à contact.horsergo@gmail.com.

La majorité des situations trouvent leur solution dans l'échange et la bienveillance. Je reste toujours ouverte à la discussion pour comprendre, ajuster si nécessaire, et avancer ensemble dans les meilleures conditions possibles.

Si malgré tout nous n'arrivons pas à trouver un accord entre nous, et conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, Horsergo a mis en place un dispositif de médiation à la consommation pour que les clients puissent recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

L'organisme de médiation compétent est le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (C2CM). Vous pouvez dans ce cas vous rendre sur www.cm2c.net rubrique /consommateurs, puis /déclarer un litige.

À défaut, les tribunaux compétents seront ceux du ressort du siège social de l'EURL Horsergo. Le droit applicable est le droit français.