

Conditions Générales de Vente applicables aux consommateurs



1. Champ d'application ^

Ces Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les commandes passées par des consommateurs tels que définis au paragraphe 13 du code civil allemand (BGB) sur la boutique en ligne www.bitiba.be gérée par la société bitiba GmbH, Herzog-Wilhelm-Straße 12, 80331 München, Allemagne (ci-après dénommée : bitiba).

2. Procédure de commande, conclusion du contrat, limite de quantités ^

a. Procédure de commande

- bitiba propose à ses clients un large choix d'articles destinés aux animaux domestiques. Le client accède aux détails concernant le produit comme sa présentation, ses dimensions ou son goût, en cliquant sur les produits ou les désignations d'articles. Lorsque le client sélectionne le nombre d'articles souhaité et clique sur le pictogramme représentant un chariot de supermarché, le produit est placé dans un panier virtuel.
- Lorsqu'il clique sur le bouton "Mon panier" dans la boutique en ligne, en haut à droite de l'écran, le client accède à une page récapitulative et peut vérifier à tout moment quels articles se trouvent dans son panier virtuel et si nécessaire, procéder à des changements.
- Si le client souhaite terminer ses achats, il peut poursuivre la procédure en cliquant sur le bouton "Passer commande". Les clients déjà enregistrés peuvent entrer ici leur nom d'utilisateur et leur mot de passe afin d'utiliser automatiquement leurs informations sauvegardées pour passer leur commande. Le client peut aussi s'enregistrer en tant que nouveau client et créer un compte-client ou poursuivre ses achats sans recourir à un compte de client. Dans ce cas, le client doit entrer les informations relatives à son adresse et à sa facture, sur la page suivante.
- En cliquant une nouvelle fois sur le bouton "suivant", le client parvient à l'avant-dernière étape de la commande "Aperçu". Le client obtient alors un relevé de sa commande avec la mention du prix (TVA légale comprise) ainsi que des renseignements sur le service et les frais de livraison.
- La commande est terminée dès que le client clique sur le bouton "Confirmer la commande". Une offre ferme est alors remise.

b. Conclusion du contrat

Les photographies de l'assortiment de produits sur la boutique en ligne permettent seulement de les visualiser, elles ne sont en aucun cas des offres d'achat fermes. Le client fait quant à lui, une offre ferme de conclusion d'un contrat de vente dès lors qu'il termine le processus de commande en cliquant sur le bouton "Confirmer la commande". Le client reçoit alors un accusé de réception de commande automatique par courrier électronique (confirmation de commande). Cette confirmation de commande ne constitue pas encore une acceptation de l'offre. Le contrat avec bitiba n'est conclu que lorsque bitiba expédie le produit commandé au client et confirme l'expédition au client par courrier électronique (confirmation d'expédition).

c. Limite de quantités, revente commerciale

La vente des produits proposés ne concerne que des quantités compatibles avec un usage individuel privé et ne s'adresse qu'à des personnes majeures. bitiba se réserve le droit d'intenter une action en justice en cas de tromperie. La revente commerciale de marchandises n'est pas autorisée. bitiba se réserve le droit de ne pas accepter les offres contractuelles qui semblent être soumises à des fins de revente commerciale des marchandises.

3. Prix et frais de livraison

a. Prix

Tous les prix incluent la TVA légale en vigueur et d'autres éléments du prix ; d'éventuels frais de port sont en sus. Les prix de nos produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Les prix appliqués sont ceux en vigueur sur le site www.bitiba.be à la date de passation de la commande et sont garantis à la date de la commande.

b. Frais de livraison

bitiba livre à partir d'un montant de commande minimum de 15,00 € (hors frais de port). En Belgique, bitiba livre sans facturer de frais de port, à partir d'un montant de commande de 49 €, sous conditions de respect de poids. Si la commande n'atteint pas le montant de 29 €, bitiba facture un montant forfaitaire de 3,99 € (montant de commande compris entre 15 € et 28,99 €). 1,99 € si la commande est comprise entre 29,00 € et 48,99 €.

Nos colis sont emballés avec un maximum de 31 kg de marchandises. Les commandes dont le poids est supérieur à 31 kg seront expédiées dans deux ou plusieurs colis. En fonction de la valeur et du poids de votre commande, des frais de service supplémentaires d'un montant de de 2,99 EUR par colis seront facturés à partir du 2ème colis. Pour plus d'informations sur les frais de livraison, veuillez cliquer [ici](#).

Si une commande doit être livrée en plusieurs expéditions pour des raisons techniques ou logistiques, aucun frais d'expédition supplémentaire ne sera facturé au client.

4. Livraison

Le délai de livraison est de 2 à 3 jours ouvrés sauf si un délai différent est mentionné dans l'offre. Des informations sur les [Frais et délais de livraison](#) sont disponibles sur ce lien.

Si tous les produits commandés ne sont pas en stock, bitiba est autorisée à effectuer des livraisons partielles à ses frais, si cette mesure est envisageable pour le client.

Dans le cas où bitiba ne pourrait pas livrer le produit commandé parce que bitiba ne serait pas livrée par ses fournisseurs pour des raisons dont elle ne pourrait être tenue pour responsable, bitiba pourrait se rétracter du présent contrat. Dans ce cas, bitiba en informera immédiatement le client et lui proposera un produit comparable. Si aucun produit comparable n'est disponible ou si le client ne souhaite pas que ce produit lui soit livré, bitiba lui remboursera immédiatement les montants déjà payés.

Sont exclus de la zone de livraison : les pays étrangers. De plus, les livraisons à des adresses militaires, postes restantes et autres points de retrait sont impossibles. bitiba a sélectionné PostNL comme mode de livraison.

Si les articles livrés ont été endommagés pendant le transport, le service-clients de bitiba doit en être informé le plus rapidement possible. bitiba aura ainsi la possibilité d'adresser des réclamations au transporteur ou à l'assurance-transport. Si le client ne déclare pas une avarie de transport, cette négligence n'aura aucune répercussion sur ses droits légaux à la garantie.

5. Réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété de bitiba jusqu'à leur paiement intégral. Il est interdit de mettre les produits en gage, de les remettre à titre de garantie, de les transformer ou de les modifier avant le transfert de propriété, sans l'autorisation de bitiba.

6. Droit de rétractation

Les clients sont des consommateurs et disposent à ce titre, d'un droit de rétractation de quatorze jours. Est appelée "consommateur", toute personne physique qui accomplit un acte juridique dans un but qui ne peut être imputé ni à son activité professionnelle industrielle ou commerciale ni à son activité professionnelle artisanale ou libérale. Les réglementations suivantes relatives au droit de rétractation et à son exclusion, sont applicables. Pour toute autre question sur la rétractation, le client peut s'adresser au service client de bitiba.

Information concernant l'exercice du droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour "où vous-même ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien" livré de votre commande.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (bitiba GmbH, Herzog-Wilhelm-Straße 12 80331 München, Allemagne, téléphone : 02 588 71 26, service@bitiba.be) notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons refuser de vous rembourser avant d'avoir reçu les produits retournés ou avant que vous ayez fourni la preuve que vous avez renvoyé les produits, en prenant pour référence, la date la plus proche.

Vous devez nous retourner ou nous remettre les produits sans retard excessif et en tous cas, au plus tard sous quatorze jours à partir de la date à laquelle vous nous avez informés de votre rétractation, à l'adresse ci-dessous :

bitiba GmbH
RHENUS CONTRACT LOGISTICS
LEDEBOERSTRAAT 46-48
5048 AD TILBURG
PAYS-BAS

Le délai est considéré comme respecté lorsque vous nous avez envoyé les produits dans un délai de quatorze jours.

Nous prenons les frais de retour à notre charge.

Vous ne devez répondre d'une éventuelle perte de valeur des marchandises, que si cette perte de valeur est due au fait que vous ayez manipulé le produit pour vérifier son état, ses caractéristiques et son fonctionnement, alors que cela n'était pas nécessaire.

Exclusion du droit de rétractation

Tout droit de rétractation est exclu pour la livraison de produits

- qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués conformément à un choix ou une spécification individuelle du consommateur ou en fonction de ses besoins personnels, pour la livraison de produits périssables ou dont la date de péremption pourrait être rapidement dépassée,
- pour lesquels tout retour est impossible pour des raisons d'hygiène ou de protection sanitaire, si leur fermeture hermétique a été retirée après la livraison,
- s'ils ont été mélangés à d'autres produits de manière indissociable en raison de leur texture, après la livraison.

Formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat).

– À : bitiba GmbH, Kundenservice, Herzog-Wilhelm-Straße 12, 80331 München, Allemagne service@bitiba.be

– Je/Nous (*) vous notifie/notifions(*) par la présente, ma/notre(*) rétractation du contrat portant sur la vente des biens (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous

– Votre numéro client

– Votre numéro client

– Votre numéro de commande

– Commandé le (*)/reçu le (*)

– Nom du/des consommateur(s)

– Adresse du/des consommateur(s)

– Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

– Date

()Rayer les mentions inutiles.*

7. Garantie et responsabilité



La législation relative à la garantie s'applique.

Les aliments de régime à usage vétérinaire seront utilisés sur les recommandations et la surveillance régulière de votre vétérinaire. Pendant la durée de leur consommation, votre animal devra être examiné régulièrement (tous les 6 mois) par votre vétérinaire et sans attendre, si son état de santé se détériore. bitiba n'endosse aucune

responsabilité quant aux conséquences de l'utilisation inappropriée ou sans prescription médicale, d'aliments de régime à usage vétérinaire.

Le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 211-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsque le consommateur agit en garantie légale de conformité

- il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale.

Le 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. 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 peut formuler une demande au titre de la garantie en adressant un courrier à l'adresse suivante :

bitiba GmbH
Kundenservice
Herzog Wilhelm-Straße 12
80331 München
Allemagne

ou par courrier électronique à service@bitiba.be

8. Modes de paiement



a. Modes de paiement

Le paiement par chèque ou en espèce n'est pas accepté. Vous pouvez uniquement régler par carte bancaire (Mastercard, Carte Bleue, Visa, Diners ou Bancontact), par virement bancaire ou PayPal. bitiba se réserve le droit d'accepter exclusivement certains types de paiement en fonction de la commande ou du mode de livraison choisis par le client.

Dans le cas d'un retard de paiement ou d'un compte non crédité, nous serions en droit de réclamer des intérêts de retard calculés sur la base du taux légal en vigueur et applicables à compter du jour de la sommation de payer.

b. Paiement par carte de crédit

Dans le cas d'un paiement par carte de crédit, le montant est débité dans la semaine suivant l'expédition des produits. Nous acceptons les paiements par carte Visa, MasterCard, Diners, carte bleue et par Bancontact (carte et application mobile).

c. Paiement par virement bancaire

Le paiement par virement bancaire est possible sur notre compte allemand. Le montant est prélevé le lendemain de l'expédition des produits. Le délai de préavis (pré-notification) est réduit à un jour.

Coordonnées de notre compte allemand :

Bitiba GmbH

Domiciliation : Commerzbank München

IBAN (International Bank Account Number) : DE69 7004 0041 0224 0190 01

SWIFT (BIC) : COBADEFFXXX

9. Protection des données informatiques

bitiba prend la protection des données informatiques de ses clients très au sérieux. Vous pouvez consulter [ici](#) la déclaration de protection des données informatiques.

10. Marketing et communication client

Si le client conclut un contrat avec bitiba et renseigne son adresse électronique (e-mail), bitiba a le droit d'utiliser l'adresse électronique (e-mail) du client à des fins de publipostage pour ses produits et services similaires.

Le client a le droit de s'opposer à tout moment à une telle utilisation de son adresse électronique (e-mail) en envoyant un courrier faisant part de sa volonté à service@bitiba.be, sans que cela n'engendre des frais autres que les coûts de transmission selon les tarifs de base.

11. Exploitant de la boutique en ligne

bitiba GmbH

Herzog-Wilhelm-Straße 12 80331 München, Allemagne

représentée par son comité directeur :

Dr. Cornelius Patt

bitiba.be est le nom commercial de bitiba GmbH enregistré en Allemagne, sous le numéro d'immatriculation d'entreprise :

Siège de la société : Munich

Tribunal cantonal (TI) de Munich, N° RCS : HRB 177246

N° TVA intracommunautaire : BE 0555 877 009

12. Programme de fidélité

Tout client qui crée un compte-client bitiba et qui passe sa première commande obtient le droit de participer gratuitement au programme de fidélité de bitiba. Vous trouverez des détails sur les conditions de participation en cliquant sur [ce lien](#).

L'adresse électronique communiquée à cet effet (adresse e-mail) est utilisée par bitiba pour informer le client sur le nombre de timbres collectés sur sa carte de fidélité et sur le bon de réduction correspondant. Le client a le droit de s'opposer à tout moment à l'utilisation de l'adresse électronique (adresse e-mail) sans avoir d'autres frais à supporter que les frais de transmission au tarif de base.

13. Règlement en ligne des litiges de consommation

La Commission Européenne met à disposition une plateforme en ligne de résolution des litiges (RLL) qui est accessible à l'adresse suivante : www.ec.europa.eu/consumers/odr. Nous ne sommes ni obligés ni disposés à

participer à une procédure de règlement des litiges devant un conseil d'arbitrage des consommateurs.

14. Dispositions finales

Si une clause des présentes Conditions Générales de Vente est inefficace, toutes les autres clauses du contrat restent valables. Seul le droit allemand s'applique, à l'exclusion de la convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM). Le choix du droit applicable s'applique uniquement dans la mesure où la protection accordée par des réglementations obligatoires du droit de l'état dans lequel le consommateur a son lieu de résidence habituel, n'est pas déchu.

15. Version imprimée des CGV

En cliquant sur **les icônes dans le coin supérieur droit de la page**, le client a la possibilité d'obtenir une version imprimable des présentes CGV. Il peut les imprimer ou les sauvegarder dans son ordinateur.

État de ces CGV : 03 septembre 2021
